



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“GESTIÓN DE ALMACENES Y OPTIMIZACIÓN
DEL FLUJO LOGÍSTICO DE PRODUCTOS
TERMINADOS DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA
CUNZA S.A. – LIMA, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

SESSAREGO PEÑA, HECTOR ALEJANDRO

ASESORA:

MG. TERESA GONZALES MONCADA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración de operaciones

Lima – Perú

2017

Página del jurado

Dr. Lesner León Espinoza
Presidente

Dr. Petronila Mairena Fox
Secretario

Dr. Martha Alicia Ames Coca
Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo fruto de sacrificio y entrega profesional a mis padres que son pilares y ejemplo en mi vida, a mi esposa e hijo quienes han estado a mi lado todo este tiempo apoyándome para después compartir este sueño hecho realidad.

Agradecimiento

En primer lugar agradecer a Dios, a la MG. la Sra. Teresa Gonzales por su constante apoyo y atención en la elaboración de la tesis, a mi esposa e hijo por su apoyo incondicional para seguir adelante hasta conseguir mis objetivos. También agradecer a los docentes y autoridades de la Universidad César Vallejo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Héctor Alejandro Sessarego Peña, estudiante del Programa SUBE de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 09617807 con la tesis titulada “Gestión de Almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la Empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, no copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta; fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Los Olivos, 2017

Héctor Alejandro Sessarego Peña

DNI: 09617807

Presentación

En este trabajo de investigación titulado “Gestión de Almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la Empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016”, se presenta para obtener el título de Licenciada en Administración, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultada de Ciencias Empresarias, Escuela Académica Profesional Administración. El objetivo de la investigación es determinar la relación entre la gestión de almacenes con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII y VIII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Héctor Alejandro Sessarego Peña

Índice

PÁGINA DEL JURADO	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
PRESENTACIÓN	VI
ÍNDICE	VII
LISTA DE TABLAS	IX
LISTA DE FIGURAS	X
RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	13
1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA	14
1.2. ANTECEDENTES	21
1.2.1. Nacionales	21
1.2.2. Internacionales	23
1.3. TEORÍA RELACIONADA AL TEMA	24
1.3.1. Gestión de almacenes	24
1.3.2. Flujo logístico	28
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	35
1.5. JUSTIFICACIÓN	35
1.5.1. Teórica	35
1.5.2. Práctica	36
1.5.3. Metodología	37
1.6. HIPÓTESIS	37
1.7. OBJETIVOS	38
II. MÉTODO	39
2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	40
2.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
2.3. VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	41
2.3.1. Operacionalización de las variables	43
2.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	45

2.4.1.	Población	45
2.4.2.	Muestra	45
2.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
2.5.1.	Técnicas de recolección	46
2.5.2.	Instrumentos de recolección	46
2.5.3.	Validez	47
2.5.4.	Confiabilidad	48
2.6.	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	49
2.7.	ASPECTOS ÉTICOS	49
	RESULTADOS	50
	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	51
	ESTADÍSTICA INFERENCIAL	61
	DISCUSION	66
	CONCLUSIONES	70
	RECOMENDACIONES	74
	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	77
	ANEXOS	80
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	81

Lista de tablas

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión de almacenes	43
Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Flujo logístico	44
Tabla 3. Juicio de expertos	47
Tabla 4. Estadístico de fiabilidad de la variable: Gestión de almacenes	48
Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de la variable: Flujo logístico	48
Tabla 6. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión de almacenes	51
Tabla 7. Resultados hallados en la Dimensión 01 Entrega de mercaderías	52
Tabla 8. Resultados hallados en la Dimensión 02 Almacenamiento	53
Tabla 9. Resultados hallados en la Dimensión 03 Preparación de pedidos	54
Tabla 10. Resultados hallados en la Dimensión 04 Despacho	55
Tabla 11. Resultados hallados en la Variable 02 Flujo logístico	56
Tabla 12. Resultados hallados en la Dimensión 01 Gestión de la demanda	57
Tabla 13. Resultados hallados en la Dimensión 02 Planificación del servicio y del stock	58
Tabla 14. Resultados hallados en la Dimensión 03 Planificación del aprovisionamiento	59
Tabla 15. Tabla cruzada de las variables: Gestión de almacenes y Flujo logístico	60
Tabla 16. Correlación entre la gestión de almacenes y flujo logístico	61
Tabla 17. Correlación entre la entrada de mercadería y flujo logístico	62
Tabla 18. Correlación entre el almacenamiento y flujo logístico	63
Tabla 19. Correlación entre la preparación de pedidos y flujo logístico	64
Tabla 20. Correlación entre el despacho y flujo logístico	65

Lista de figuras

Figura 1. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión de almacenes	51
Figura 2. Resultados hallados en la Dimensión 01 Entrega de mercaderías	52
Figura 3. Resultados hallados en la Dimensión 02 Almacenamiento	53
Figura 4. Resultados hallados en la Dimensión 03 Preparación de pedidos	54
Figura 5. Resultados hallados en la Dimensión 04 Despacho	55
Figura 6. Resultados hallados en la Variable 02 Flujo logístico	56
Figura 7. Resultados hallados en la Dimensión 01 Gestión de la demanda	57
Figura 8. Resultados hallados en la Dimensión 02 Planificación del servicio y del stock	58
Figura 9. Resultados hallados en la Dimensión 03 Planificación del aprovisionamiento	59
Figura 10. Tabla cruzada de las variables: Gestión de almacenes y Flujo logístico	60

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión de Almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la Empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión de almacenes con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

El tipo de estudio de la investigación según su finalidad fue aplicado, según su nivel fue correlacional y según su temporalidad fue transversal; se utilizó un diseño no experimental, ya que se identificó y se describió las características de las variables estudiadas para proponer cambios en la realidad problemática. Las técnicas de recolección de datos fueron la encuesta para los trabajadores del Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A., por lo tanto la población y la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores.

La investigación luego del análisis de los datos concluyó que la gestión de almacenes tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Palabras clave: Gestión de almacenes, flujo logístico, gestión de pedidos

Abstract

The present research work entitled "Warehouse Management and optimization of the logistic flow of finished products of the Cunza S.A. - Lima, 2016, "had as general objective to determine the relationship between warehouse management and the optimization of the logistics flow of finished products of the company Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016. The type of study of the research according to its purpose was applied, according to its level was correlational and according to its temporality was transversal; A non-experimental design was used, since the characteristics of the studied variables were identified and described to propose changes in the problematic reality. The data collection techniques were the survey for the workers of the Distribution Area of the company Distribuidora Cunza S.A., therefore the population and the sample consisted of 30 workers. The investigation after the analysis of the data concluded that the warehouse management has a positive relation with the optimization of the logistics flow of finished products of the company Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Keywords: Warehouse management, logistics flow, order management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Con el pasar de los años, ha evolucionado la logística, el concepto de almacén ha tenido variaciones. La logística en su desarrollo ha evolucionado en la búsqueda de calidad y excelencia en sus procesos, sin embargo lo que se ejecuta en la gestión de almacenes resulta ser el pilar menor consistente, por los componentes que lo integran en direccionar los controles y abastecimiento de las existencias, insumos, mercadería o producto.

Antes se caracterizaba como un espacio dentro de la organización, es una estructura, tiene elementos físicos y funcionales capaces de generar valor agregado.

Gran parte de los procesos relacionados, con los avances tecnológicos han permitido mejorando la gestión logística en el almacén, respondiendo además a las necesidades para el tipo de empresas, complementando funciones y responsabilidades para la distribución de sus productos. El concepto que hace referencia a la gestión de los almacenes, se conoce como una unidad de servicio que complementa el objetivo comercial de una empresa. Estas funciones son cada una más amplias y complejas y por ello es imprescindible que las tareas de gestión se realicen con una total exactitud con el fin de lograr una correlación adecuada entre todas las actividades internas de producción, disposición, almacenamiento y venta de los productos.

La logística cubre actividades multifuncionales sin embargo sus objetivos están centrados en el input y output, o entrada y salidas moviliza una estructura organizacional y funcional de cuidado, supervisión monitoreo, control lo que no es fácil los recursos que operan.

En la actualidad globalmente y nacional, es sabido que la gestión de almacenes es un medio que se obtiene una economía potencial que lleva a aumentar las utilidades de la empresa, por lo que los almacenes deben ubicarse en un nivel adecuado dentro de las organizaciones, así como lograr la selección

adecuada del personal a su cargo, todo debe engranar correctamente desde el jefe hasta el último puesto en el almacén. El correcto manejo del almacén o centro de distribución se convierte a nivel global pasa a un tema estratégico para incrementar o mantener las ventajas comparativas y competitivas. Podemos mencionar también la evolución tecnológica que ha permitido que se realicen cambios importantes en el sistema de gestión y control de las mercancías, lo mismo que es manipulado en los almacenes. De este punto se puede afirmar también que en la actualidad las empresas que se dedican a distribuir productos de consumo masivo en gestión de almacenes hallan problemas en la gestión de inventarios, pues se topan con cantidad de inventarios que logran generar costos financieros a la vez inmovilizar capital, generando reclamos en sus clientes y consecuentemente la pérdida de mercados.

La logística es una disciplina contemporánea en su análisis minuciosos; por la peculiaridad de cada uno de sus flujos en los servicios comerciales sin embargo a lo largo del siglo XIX y la mitad del siglo XX estuvo ligada a la actividad castrense o militarizada, donde la finalidad era solo el abastecimiento hoy la dinámica exige incorporar no solo la técnica y estrategia para mejorar de los procesos si no también la gestión del talento humano. Este enfoque permite determinar las debilidades en las empresas de consumo masivo en Lima, en aquellas zonas emergentes donde además de predominar la informalidad comercial, cuenta a los nuevos MYPES empresas en expansión, organizar su productividad funcional.

Respecto al contexto en el que se desenvuelve el flujo logístico sus principales antecedentes mundiales de la logística a partir de 1950, año en el que se descubre el potencial de la logística integral y la concienciación de los costos totales, es a partir de 1965 que las empresas se empiezan a enfocar y especializar en la logística haciendo que esta especialización ayude a reducir los costos de la misma, para 1970 las empresas consideran que no era suficiente el outsourcing, se dio inicio al concepto de just in time en los pedidos, lo que se entregaba cantidad exacta en momento y tiempo exacto. Ya para 1985 el just in time se empleó originalmente en las empresas para su abastecimiento se usó

finalmente para llegar al consumidor final, a este concepto se denominó quick response. Ya hacia el año 1995 el proceso logístico ya implicaba en su concepto las relaciones con los clientes, dando como consecuencia la planeación estratégica. Finalmente se arriba al año 2008 en el que la planeación estratégica abarca ya no solo a los clientes y proveedores, llega a armar una cadena de proveedores, productores y distribuidores.

El estudio se centra en la Empresa Distribuidora Cunza S.A, de la misma se propuso el desarrollo de un sistema de planificación de inventarios con la finalidad de minimizar los stocks y lograr el incremento de las ventas, mejor rotación prevención de pérdidas por obsolescencia, mejorar el flujo logístico, beneficio social y fiscal, y evitar los despedidos intempestivos forzosos contribuyendo al crecimiento económico e intelectual de la empresas, todo con el objetivo primordial de llegar a ser una empresa de clase mundial. En los últimos años la complejidad de los procesos logísticos en especial el almacenamiento siendo parte esencial en la distribución de productos los piquín de productos permite agilidad en respuesta al cliente es el proceso que genera costo en un almacén aprovechando las instalaciones movimiento de mercancías permitiendo un buen embalaje.

En ello, las empresas deben mapear qué procesos tiene relación con su existencia como organización, con el objetivo de decidir los horizontes en tercerizar procesos que están aislados de la actividad principal de la empresa. En el Perú según las revistas empresariales y con información de ministerios de Producción y de Trabajo el 43% de ellas es proclive a la tercerización bajo el planteamiento de servicios mejorados en cuanto a la calidad así también por las debilidades en el control de ciertos procesos.

Es importante el determinar el determinar que la tercerización está condicionada no solo a la experiencia en la actividad, por antigüedad u operatividad, sino también a las habilidades que desarrollan como socio estratégico siendo contribuyente directo en la imagen del negocio.

La empresa en mención, para efectos de la investigación, por dedicarse a la venta de consumo masivo, tiene canales de distribución indirecta, seleccionados por estudios de marketing en zonas de segmentos B y C, los mismos que tiene indicadores certificados de incremento de actividad comercial, la demanda exige la mejora del servicio que está centrada en las entregas oportunas, promoviéndose la tercerización, ante la debilidad en todos los flujos de almacenamiento de la empresa central de la misma que está limitada de recursos y gestión del talento humano, afectándose no solo la rentabilidad si no también el posicionamiento de las marcas a comercializar.

A pesar de la importancia que ha adquirido la logística para muchas empresas, viene desarrollándose de manera lenta, debido a que muchas de ellas entienden el concepto de manera equivocada y lo toman como un gasto, no como un beneficio, desconocen que la función logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos y el control de inventarios que se verá reflejado en términos de costos y efectividad.

Distribuidora Cunza S.A, es una empresa que se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo (panificación y abarrotes) en general desde hace 3 años, cuya ubicación se encuentra en la Av. El Sol Z.I. Parque Industrial Villa El Salvador. Esta empresa evidencia un liderazgo en lo que al giro se refiere, luego de haber superado las amenazas del entorno competitivo, desde el inicio de sus actividades. Sin embargo la administración empírica del propietario conduce a una serie de deficiencias en las actividades que a diario se realizan.

Actualmente, la gestión de stocks en la empresa se basa en la experiencia, de tal forma que las decisiones que se toman tienen un carácter empírico, en ese sentido el propietario en su afán por seguir mejorando optó por la adquisición de un sistema SAP FUNCIONAL; sin embargo este sistema no es aprovechado al 100% por la empresa, ya que los registros no se realizan en el momento oportuno, y adicionalmente no se efectúa un control de stock como tampoco se realizan inventarios físicos, periódicos, sistemáticos, y como consecuencia de ello,

la información respecto a los inventarios no refleja la realidad. La deficiencia entorno a la gestión de almacenes no va de acorde con los procesos y flujos logística de productos terminados no refleja lo real y genera cuello de botella en el flujo logístico ideal propuesto para la empresa. Además en las actividades de compras, éstas son efectuadas bajo criterios personales del propietario, no cuentan con órdenes de compras formales ni un registro de proveedores, que garantice la efectividad del pedido.

La falta de comunicación interna, son algunas debilidades que están presentes y que son también materia de estudio en este trabajo. Dado que la empresa presenta una serie de debilidades en la gestión operativa; después del análisis, queremos enfocarnos específicamente en la gestión logística, puesto que repercute en los resultados de la gestión del capital de trabajo, entre estos analizará la gestión de almacenes, optimización de flujos logísticos, proceso de ingreso de mercancías, proceso interno y proceso de salida. Si bien es cierto que esta empresa se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo en general, en el presente trabajo sólo analizaremos la gestión de almacenes y optimización de flujo ingreso almacenaje y salida de productos terminados, que a su vez son lo que se distribuyen a las bodegas, mercados y abarrotes del cliente.

El flujo logístico de los productos terminados en la empresa sujeta de estudio presenta serias deficiencias en la gestión de la demanda a través de la previsión de la demanda ya que el área de almacén no establece coordinaciones oportunas con el área de ventas, para garantizar el abastecimiento o requerimiento, no se realizan reuniones semanales en el Área para prevenir la demanda y cumplir con los pedidos y tampoco se cuenta con la capacidad suficiente de colaboradores para contrarrestar el incremento de la demanda de los productos; en cuanto a la gestión de pedidos no se prioriza la atención de los pedidos en orden de importancia para satisfacer al cliente y el colaborador no está involucrado con el compromiso de gestionar los pedidos oportunamente; de acuerdo a la recepción y pre validación de pedido en el Área, no se realiza la pre validación a los pedidos para ser recepcionados, el pedido no cuenta con el visto bueno del jefe de almacén y pasar la pre validación, mientras que el colaborador

no cuenta con el entrenamiento necesario para realizar la pre validación en la recepción de los pedidos.

Dentro de la gestión de la demanda también se hace referencia a la validación y registro, por cuanto la validación los pedidos no cuenta con el visto bueno del jefe de almacén, no se cuenta con un cronograma de validación a futuro de acuerdo al histórico de la demanda y el registro en el sistema de las ordenes de pedido no cuenta con el visto bueno del jefe del área; en tanto al compromiso de pedido no se planifica la recepción de los volúmenes de pedido a fin de reducir cuello de botella, tampoco se cuenta en el Área con herramientas, tecnología que faculta la sistematización de pedidos por volumen y orden de entrega y al finalizar la semana no se cumple con el tiempo de entrega de los pedidos requeridos; de acuerdo al pedido comprometido y pendiente de cumplimiento, los pedidos de gran volumen no son atendidos por prioridad postergando al que le corresponde a clientes de menor escala, mientras que el jefe de almacén no comunica oportunamente a las áreas competentes del incumplimiento en la entrega de un pedido para su reprogramación inmediata.

Asimismo continuando con la gestión logística de los productos terminados, sobre la consulta del estado del pedido, los clientes o consumidores no cuenta con información proporcionada por su representante de ventas del nivel en que se encuentra su pedido, además el área de almacén no se mantiene en contacto permanente con el área de venta para informar sobre la condición o situación de su pedido. Por otro lado de acuerdo al cumplimiento de pedido, el área de distribución no cuenta con el número necesario de trabajadores para atender oportunamente la demanda, mientras que el área tampoco cuenta con operadores disponibles que permite cumplir con los pedidos ante el incremento de la demanda, y finalmente no se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan el cumplimiento en la entrega de los pedidos.

De acuerdo a la planificación del servicio y del stock, en cuanto a las características de la demanda, en la planificación el jefe de almacén no toma en cuenta la variedad del producto para atender oportunamente la demanda,

mientras que en determinadas temporadas del año existen productos de mayor rotación por incremento de demanda generando una deficiente planificación en el área, para el cumplimiento de abastecimiento. En cuanto a las características del aprovisionamiento, el jefe de almacén no toma en cuenta la variación del lote para el aprovisionamiento para planificar el stock y la variación del lote es informado al responsable del área de venta para su recepción del producto en el local del cliente.

En base a la planificación del abastecimiento, el envío de información previsional de demanda presenta serios problemas en cuanto a que el área de ventas no informa al almacén de las variaciones de la demanda para tomar acción y responder al requerimiento, además no se cuenta con herramientas como equipos de comunicación que facilitan el envío de información previsional de la demanda, procedente del área de ventas; por otro lado la planificación de las necesidades de entrega, ya que no se realizan reuniones para planificar las necesidades de entrega de mercadería a los clientes, además ni se elabora reportes en función a los índices de compras para la clasificación de los clientes y generar posibles metas de atención y tampoco se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las necesidades de entrega de mercadería de acuerdo a la demanda. Del mismo modo se presentan deficiencias en el transporte empleado desde proveedor porque la planificación del aprovisionamiento no considera el transporte empleado desde el proveedor hasta el cliente para optimizar tiempos, además el jefe de almacén no propone alternativas de solución ante los atrasos de los pedidos por causa de transporte y cuando es el cliente quien dispone del transporte, las operaciones no se realizan con mayor agilidad. Por último, la gestión del stock en el área de ventas no se realiza una planificación periódica de sus ventas, coordinando con el área de almacén para la gestión de stocks y el abastecimiento del almacén no está garantizado, se desconoce las necesidades del mercado de consumo generando los stocks ideales.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Nacionales

Francisco, L. (2014) en el estudio titulado. “Análisis y Propuestas de mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico”, para obtener el grado de título de: Magíster en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones en la escuela Pontificia Universidad Católica del Perú; Lima – Perú.

El objetivo fue desarrollar un sistema de gestión de almacenes para las empresas de retail. Siendo su objetivo que incluye el almacenaje de mercadería y la correcta distribución de ésta a los diversos puntos que son requeridos por sus clientes. La investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental de corte transeccional, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y para su ejecución se utilizó el cuestionario que se realizó a una población y muestra de 35 trabajadores del área.

La investigación concluyó que para lograr un uso eficiente de los espacios, es importante que se pueda minimizar la cantidad de stock total almacenado.

De tal manera su aporte Con ello se ofrece a los clientes el beneficio de no mantener inmovilizados inventarios que ya no van a utilizar por diversos factores como puede ser la obsolescencia tecnológica.

De la Cruz, C. y Lora, L (2014) en la investigación titulada “Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical”, tesis para obtener el grado académico de Magister en Supply Chain Management de la Universidad del Pacífico, Lima - Perú.

Como objetivo enfocar, priorizar y seleccionar un problema relevante en la cadena logística de la empresa, Tuvo como objetivo sobre el cual se desarrollará el Plan de Operaciones. Se utilizó como técnica de recolección de datos las entrevistas a los principales funcionarios de la empresa para ello se utilizaron como instrumento el cuestionario, la investigación fue de tipo descriptivo, de diseño no experimental de corte transversal, la población y la muestra fueron de 6 personas totalmente calificadas. En base a los resultados la investigación.

Concluyó que la cadena de suministro de arroz en el Perú es una de las más sólidas del mercado manufacturero, debido a la fuerte demanda creciente en este sector.

Su aporte, genera que las empresas que conforman la oferta busquen de manera constante la mejora de procesos y que esto contribuya con el desarrollo de su estrategia de reducción de costos. Asimismo, la posibilidad de conversar con los directivos de la compañía ayudó en gran medida al diagnóstico de los problemas que aquejan a la operatividad en el área de Almacén. El apoyo directo y la apertura de información que se nos brindó durante las dos visitas realizadas a Molinera Tropical colaboraron en la consecución adecuada de las propuestas de solución.

Cortez, J. (2014) en la tesis titulada “Propuesta de mejora en la gestión del Área de Logística y Almacén para reducir los costos de la empresa de Gerencia de Gestión Electoral – ONPE”, tesis para obtener el título profesional de administración de la Universidad Privada del Norte; Lima - Perú.

Su objetivo reducir los costos operativos generados por los reprocesos mediante la mejora en gestión logística de la empresa de Gerencia de Gestión Electoral – ONPE. La investigación fue de tipo aplicada, con diseño no experimental, corte transversal y de campo, se aplicó la técnica de encuesta a 25 personas trabajadoras de la institución.

La investigación concluyó que Como política de la empresa se debe poner en práctica el Manual de Organización y funciones del almacén.

Con su aporte definiríamos correctamente las tareas de los trabajadores y se obtendrá mejor eficiencia y eficacia en su labor; para esto se harán hincapié en solucionar los conceptos de renuncias de variables controlables por la empresa (Posibilidades de Desarrollo, Falta de Motivación, Horario y Ambiente Insoportable).

Espinoza A. (2014) en la tesis titulada “Optimización de la gestión de almacén para mejorar el abastecimiento de materiales en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la

provincia de Huaura 2014”, en la tesis para obtener el título profesional de administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho; Huaral - Perú.

Como objetivo optimizar la gestión de almacén, siendo su objetivo el abastecimiento de materiales en la Entidad Prestadora de Servicios de Saneamiento – Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Huaura – 2014. La investigación fue de diseño no experimental transeccional, de tipo aplicada con nivel descriptivo, con la técnica de recolección la encuesta e instrumento el cuestionario, la población y muestra conformada por 8 colaboradores.

Los resultados obtenidos permitieron a la investigación concluir que la optimización de la gestión de almacén mejora el abastecimiento de materiales en la entidad Prestadora de Servicios EMAPA Huacho S.A

Con su aporte dará resultado en reducir los flujos en la gestión de almacén ser más eficiente y eficaz y reducir los costos operativos del almacén de materiales e insumos.

1.2.2. Internacionales

Jiménez, F. (2012) señaló en sus tesis titulada “Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero”, tesis para obtener el título de administración de la Universidad Simón Bolívar de Sartenejas; Caracas – Venezuela. Definió como objetivo general proponer mejoras en el proceso de gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero. En la presente investigación se utilizó la técnica de la entrevista a los principales funcionarios, por ello la población fue conformada por diez funcionarios, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo, con diseño no experimental transeccional.

En base a los resultados la investigación concluyó que los problemas que evidencian las distintas áreas de gestión, especialmente en el área de almacén son el gran número de SKU que maneja la empresa que no presenta ningún tipo de movimiento y consumen recursos, en la variedad de almacenes, su pobre diseño, la baja calidad de las instalaciones y equipamientos, y la escasez de control de las variables asociadas al negocio.

Su **aporte** fue vidente con la integración del área de ventas, administración y almacén lo cual permite sumar esfuerzos para coordinar estrategia de ventas y enfocarse en los procesos de la gestión de almacén y reducir inventarios reduciendo los volúmenes

1.3. Teoría relacionada al tema

1.3.1. Gestión de almacenes

Según Carreño (2011, p. 95) es un “sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos, para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos, que requieran las empresas participantes de la cadena de suministros”.

Según Bureau (2009, p. 222) la gestión de almacén se “ocupa de la administración del mismo, y de poner en práctica todas las decisiones tomadas en la gestión de producción”. Por ello el autor afirma que su “función principal es optimizar los flujos físicos externos, controlando únicamente los movimientos internos de mercancía que tienen lugar en el propio almacén, es decir, el emplazamiento y abastecimiento de la zona de preparación de pedidos”.

Según Villarroel y Rubio (2012, p. 10) la gestión de almacenes es el “proceso de la función logística que se encarga de la recepción, almacenamiento y movimiento dentro de un mismo almacén de cualquier material, ya sea materias primas, productos en proceso o productos terminados, además del tratamiento e información de los datos generados”.

La función de la gestión de almacenes finaliza cuando los productos o materias almacenadas pasan a ser pedido; desde ese momento, la responsabilidad es transferida al proceso de gestión de pedidos y distribución. Las técnicas de la gestión de almacenes se aplican también a otros elementos físicos que formen parte de la empresa, no solo aquellos que forman parte del negocio sino también a cualquier documentación generada.

Los beneficios de una gestión de almacenes correcta son la reducción del costo de almacén, la mejora del servicio al cliente mediante la aceleración del proceso de gestión de pedidos, la optimización de las operaciones de almacén suministrando datos de inventario reales y transparentes que reducen las tareas administrativas y finalmente permite optimizar la distribución del almacén y la utilización del espacio.

Se han presentado algunas publicaciones que son de carácter analítico y normalmente se enfocan en problemas bien definidos y limitados con las siguientes características:

- El rendimiento se puede plantear como una función objetivo que hay que maximizar.
- El conjunto de alternativas es limitado y conocido.
- La incertidumbre puede ser estimada una determinada función de probabilidad, por lo que sus efectos pueden ser cuantificados.
- Las interacciones pueden ser fácilmente modeladas.

Sin embargo, los diseños reales de almacenes, normalmente no están bien definidos debido a que:

- La función que representa el rendimiento es compleja, ya que debe contemplar diversos objetivos; muchos de ellos, cualitativos (como la flexibilidad)
- El número de alternativas es muy grande, debido a las múltiples combinaciones posibles entre sistemas, medios, equipos, formas organizativas, etc.
- La incertidumbre proveniente del comportamiento humano y del fallo de los equipos es difícil de cuantificar.
- El diseño de subsistemas no debería realizarse de forma aislada, debido a la interacción con otros subsistemas.

La gestión de almacenes permite gestionar los recursos de un almacén de manera eficiente, la descripción de las principales funcionalidades de esta gestión puede ser estudiada a través del ciclo de almacenamiento, tal como se muestra a continuación.

Entrada de mercaderías

Según Carreño (2011, p. 132) la gestión requiere del conocimiento anticipado de los ingresos de productos para la planificación adecuada de las operaciones del área de recepción. El uso de los códigos de barra agiliza el proceso de recepción, así como elimina los problemas derivados de una deficiente identificación de los problemas. La gestión permite asignar a los operadores, según la disponibilidad de estos, las labores de recepción. Una vez que estas labores terminan, la gestión asigna una localización de almacenamiento a la mercadería y luego se dispone el traslado del producto desde los muelles de recepción hasta la zona de almacenamiento. Este traslado debe ser realizado a la brevedad para evitar los congestionamientos en los muelles de recepción que, por lo general, tienen un espacio limitado.

En este punto se podrá medir la puntualidad y calidad en la entrega de mercadería, este proceso debe ser realizado en el menor tiempo posible para evitar el congestionamiento o los cuellos de botella que merman el rendimiento de los colaboradores por duplicar sus esfuerzos en tareas que ya se han realizado.

Almacenamiento

Según Carreño (2011, p. 132) la asignación de las zonas de almacenamiento es una actividad crítica en el almacén, pues determina en gran parte la eficiencia en la preparación del pedido. La gestión asigna localizaciones teniendo en cuenta los principios de localización. Para la realización efectiva de esta actividad es requisito tener identificadas todas las zonas o localizaciones de almacenamiento disponibles, así como tener actualizados los estados posibles de cada locación. El proceso de preparación de pedidos hace disminuir gradualmente los stocks hasta

el punto de provocar la aparición de pallets vacíos. La gestión debe controlar el retiro periódico de estos pallets, dejando lista la ubicación para almacenamientos futuros. La realización de los conteos de inventarios, sean estos masivos o cíclicos, es gestionada eficientemente y por lo general, se llevan a cabo durante los momentos de baja actividad. La exactitud de las cantidades de productos por localización es importante para la ejecución fluida de la preparación de pedidos.

Es el proceso más importante en una empresa distribuidora si este punto está mal diseñado o no cuenta con personal competente la fluidez en la preparación de los pedidos se vuelve lenta y complicada, por este motivo para la realización efectiva de esta actividad es requisito tener identificadas todas las zonas o localizaciones de almacenamiento disponibles, así como tener actualizados los estados posibles de cada locación.

Preparación de pedidos

Según Carreño (2011, p. 133) es la actividad más cara y la que más recursos consume, en especial mano de obra. La gestión tiene grandes oportunidades para lograr alta eficiencia y mejoras en el costo de esta actividad, lo cual justifica su implementación. Para empezar, la priorización de los pedidos, antes de realizar su preparación, es importante. No se puede pretender preparar todos los pedidos a la vez, ni tampoco uno por uno conforme van llegando. Lo más conveniente es agrupar los pedidos en función a su urgencia o las rutas de transporte diseñadas. Así, aquellos pedidos que van a ser trasladados en la misma unidad de transporte deben prepararse simultáneamente para su embarque. Los pedidos urgentes forman un grupo aparte, que debe ser preparado con la debida prioridad.

La ejecución de un mismo pedido puede requerir distintos tratamientos. De igual manera, un mismo pedido puede contener productos que se deban extraer de diversas zonas alejadas entre sí; por lo tanto, su ejecución requiere de la participación de varios operadores. Este tipo de consideraciones obliga a dividir el pedido en varias partes. La gestión debe realizar esta división y coordinar entre los varios operadores que participan en la ejecución del pedido para que las

operaciones se realicen simultáneamente y en el momento correcto, de manera tal que el pedido se encuentre totalmente preparado cuando la unidad de transporte llegue al almacén.

Despacho

Según Carreño (2011, p. 133) la gestión debe asegurar que todos los pedidos que serán cargados en la misma unidad de transporte se encuentren agrupados en la correspondiente zona del muelle para su carga rápida. La carga de la unidad requiere que las mercancías estén organizadas en el muelle, de manera que aquel pedido que será entregado al último sea el primero en cargarse. Asimismo, la impresión de las guías de remisión, facturas y/u otros documentos necesarios para la circulación, deben ser realizada por la gestión misma.

Por otro lado, la implementación de un sistema de control de pesos puede ser útil en algunos casos. La unidad de transporte es pesada antes de realizar la carga y luego de estar cargada. La diferencia de ambos pesos corresponde al peso real de la mercadería. La gestión también puede calcular el peso teórico en base a los datos del pedido. Las diferencias significativas entre ambos tipos de pesos pueden ser indicativas de errores en la carga, lo cual obliga a una revisión minuciosa de los productos cargados.

1.3.2. Flujo logístico

Según Errasti (2011, p. 46) previo a la planificación operativa de los almacenes es necesario analizar, definir y diseñar el flujo logístico de gestión y planificación de la demanda, planificación del servicio, planificación del stock y planificación del aprovisionamiento.

Según Cuatrecasas (2012, p. 531) comprende la planificación, la organización y el control de todas las actividades relacionadas con la obtención, el traslado y el almacenamiento de materiales y productos, desde la adquisición hasta el consumo, a través de la organización y como un sistema integrado,

incluyendo también todo lo referente a los flujos de información implicados. El objetivo perseguido es la satisfacción de las necesidades y los requerimientos de la demanda, de la manera más rápida y eficaz con el mismo costo posible.

Según Soler (2009, p. 154) es el proceso de movimiento (transporte) y transformación (producción) a que son sometidas las materias primas en el marco de una organización, desde la fase de aprovisionamiento (compras) hasta la entrega de productos y servicios al usuario final (distribución física). En este proceso, los productos pueden estar sometidos a períodos de almacenamiento como materia prima, producto semielaborado y producto final.

El flujo logístico es una serie de actividades que deben de hacerse de forma rápida y eficientemente para así poder satisfacer las necesidades del cliente. Por lo tanto abarca todo el proceso desde que se hace el pedido de un producto hasta su entrega al cliente.

Dentro de los flujos Logísticos, existen diferentes tipos como son los internos que se refieren directamente a los flujos de producción que es la circulación de materias y componentes en la red de fabricación; estos flujos son constituidos por la cadena de operaciones de transformación, de mecanizado, de mantenimiento y de almacenamiento intermedios. Los flujos externos son diversos dentro de los principales tenemos: Flujos de suministro o flujos de origen que es la circulación de materias y consumibles desde el almacén del proveedor hasta el almacén de la empresa cliente; Flujo de distribución o flujo aval que es la circulación de los productos acabados o semi-acabados en el almacén de la empresa hasta lo de otra empresa cliente.

Según el método de suministro elegido en el proceso, los flujos logísticos puede ser de formas diferentes, así distinguimos: Disposición de depósito ("Push"): una particularidad de los flujos internos en este tipo de organización, cada etapa de fabricación está provocada por la disponibilidad de materias primas o de componentes al nivel del puesto de origen. Los productos fabricados se almacenan en espera de una demanda para el consumo. Flujo "Pull": La

provocación de la entrega o de la fabricación de un producto se hace únicamente si hay una demanda de un puesto cliente. Por principio, hay ningún stock en la cadena. Producción “puntual”: una combinación de los dos tipos de flujos anteriores, es el equivalente de un “Pull”, pero con un mínimo de existencias y de producción en curso distribuido a lo largo de la cadena logística. Flujos sincrónicos: en este tipo de organización, se entregan diferentes componentes con respeto a su orden de entrada en el proceso de fabricación. Entonces, están entregados justo al momento de su utilización. Este sistema permite reducir las existencias y los costes en relación con la producción.

Su importancia radica en que la rapidez y eficacia con que pueden organizarse y gestionarse los sistemas productivos, no serviría de nada si el flujo logístico dentro de la cual se halla integrado el sistema productivo, no funcionara con la misma eficacia y rapidez, por ello es conveniente cuidar de la oportuna coordinación entre los integrantes de dicho flujo, sean proveedores, productores o clientes, con los canales de distribución entre ellos.

Gestión de la demanda

Según Errasti (2011, p. 46) abarca las actividades de previsión de la demanda y la gestión de órdenes/pedidos que comprende la entrada, compromiso de fecha a servir y activación de pedidos a almacén, entre otras actividades.

Conocer la demanda es una ventaja muy importante, pero esta debe ser gestionada debidamente, tener clara las órdenes y pedidos de las entradas, los compromisos de fecha de despacho, entre otras actividades son realmente importantes dentro de la demanda.

Planificación del servicio y planificación del stock

Según Errasti (2011, p. 51) es el compromiso entre el nivel de servicio al cliente y el costo asociado para proporcionarlo. De dicho proceso sale el nivel de servicio objetivo. Se desarrolla en curvas de stock to service y se consideran como

factores a analizar en fabricaciones contra stock las características de la demanda y el aprovisionamiento.

La planificación es la etapa previa a todos los procedimientos que luego vendrán si se realiza una debida planificación se podrá ejecutar eficientemente los demás procesos que implica el flujo logístico.

Planificación del aprovisionamiento

Según Errasti (2011, p. 51) cubre la responsabilidad de garantizar el nivel de servicio de los proveedores seleccionados por la función de compras para que la empresa desarrolle adecuadamente sus operaciones con la menor cantidad de capital posible y los menores costos de gestión.

Aprovisionar es el proceso de guardar productos para que la empresa mantenga siempre un stock que le permita mantenerse en el mercado, por este motivo es relevante que la planificación del aprovisionamiento cuenta con la debida dedicación para garantizar el nivel de servicio de los proveedores seleccionados por la actividad de compra.

El flujo o proceso logístico se divide en tres elementos, que se mencionan a continuación:

Proveedores

Agrupar las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, incluyendo actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.

Empresa

Se refiere al proceso dentro de los límites de la propia empresa. Desde el movimiento de las materias primas y materiales, como intermediario entre los proveedores y el consumidor final.

En el proceso de abastecimiento – producción - distribución, la empresa productora del bien final se convierte en cliente de las empresas proveedoras y éstas, a su vez, son clientes de otras compañías que los abastecen. Paralelamente, la empresa fabricante del producto de consumo final actúa como proveedora de las compañías mayoristas y/o comercios minoristas. Así, los diferentes participantes pueden ser visualizados como eslabones de una misma cadena de suministros, la Cadena de Abastecimiento.

Cliente

Desde esta nueva concepción, el cliente pasa a ser un socio en el proceso de prestación de un servicio o en la generación de un producto. Un socio que aporta distintas experiencias, actitudes, emociones; un socio que tiene diferentes necesidades y que puede sugerir ideas sobre cómo satisfacerlas adecuadamente.

El consumidor es el que determina qué empresas satisfacen adecuadamente sus necesidades; de aquí que el enfoque en el cliente sea una condición indispensable para permanecer y tener éxito en las exigentes condiciones de los mercados actuales.

Se entiende por flujo los movimientos de las operaciones logísticas, en donde se incluyen el material, la mano de obra y la manutención. Así pues, identificamos flujo con movimiento, y, como ya hemos visto anteriormente varias veces, los movimientos consumen tiempo y el tiempo supone costes, como consecuencia hay que tender a reducir los movimientos o, lo que es lo mismo, a minimizar los flujos. Parece que lo más evidente sería reducir los recorridos a realizar por los operarios, al tiempo mejorar la eficiencia de la maquinaria, pero no

son los únicos elementos, porque también se reducen tiempos suprimiendo maquinaria innecesaria o tendiendo a las entregas directas, el ya nombrado varias veces cross-docking.

Dentro de estas formas de economizar los flujos está la aplicación del consabido método ABC en el momento de almacenar la mercancía; además, si los artículos se apilan en altura por medio de carretillas elevadoras, no sólo se administra mejor el espacio, sino que también se podrían acumular dichos artículos en zonas más próximas a las playas de recepción y expedición. Ayudaría bastante, a veces enormemente, la automatización, como el empleo de rodillos en las estanterías. Otro modo de almacenamiento que también contribuiría a la restricción de los flujos es la “containerización”; consiste esto en aglomerar los productos por unidades estándar (digamos que paquetes de la misma medida), dentro de lo cual resaltarían casos como el siguiente: se recepciona un palé y, tras comprobar que todo está correcto, se almacena tal cual hasta que se recoge para llevarlo a la zona de expedición donde, una vez verificado que todo está bien, se le da salida al palé.

A tenor de estos flujos y después de habernos detenido en los matices que se deben de tener en cuenta para diseñar un almacén por zonas, ahora nos vamos a detener en los distintos tipos de flujo, de manera que podamos hacer un diseño desde la perspectiva de los movimientos logísticos para, al final, combinar los dos diseños y realizar el definitivo. En principio existen solamente cinco clases de flujos, de los cuales tres están vinculados con la cadena de suministros, mientras que un cuarto se limita a movimientos propios del almacén y el quinto, los menos habituales, debidos a circunstancias especiales.

Cuando se reciben los productos no sólo se originan los movimientos propios de la descarga, sino también los del control de la mercancía y otros más adicionales. Cuando se piense en diseñar el almacén, habrá que pensar también en el número de vehículos que llegarán y sus horarios y el tiempo que deban permanecer estacionados, de modo que nos permitan organizar la descarga del modo más efectivo. A veces los artículos llegan en contenedores no aptos para el

almacenamiento y habrá que repaletizarlos, acción que produce más movimientos en la zona de recepción. Todo ello debe ser considerado detenidamente a la hora del diseño. Digamos que estas mismas consideraciones pueden apuntarse para el caso de los flujos de salida o expedición, aplicando las correcciones pertinentes.

La zona de mayor movimiento tal vez sea la del picking, en donde se preparan los pedidos. Aquí los flujos dependerán del número de pedidos y del número de referencias: a mayor número, más movimientos. Igualmente hay que sopesar el número de envases distintos que se han de trasladar o el número de zonas por líneas de producto que se van a recorrer. Dado que es muy probable que los pedidos conlleven diferentes referencias con sus propias características, habrá que tener una zona donde consolidar el pedido, y a esa labor se la llama “flujo de consolidación”. Hemos dicho que ésta tal vez fuera la zona con más movimientos; pues bien, un modo de reducirlos es emplear el método “producto a operario”, que consiste en hacer llegar el artículo al operario sin que éste tenga necesidad de moverse, quizás por unos rodillos automáticos, el método contrario, “operario a producto”, sería el usual, en donde el operario debe ir hasta la estantería, coger el artículo y volver a la zona de consolidación. La máxima minimización de movimientos se origina con los envíos directos o cross-docking, de ahí que la tendencia actual sea en esta dirección, pero para ello la empresa se ve obligada a invertir en la contratación de más personal o en la instalación robótica de diversos automatismos.

Como se mencionó anteriormente unos flujos que se limitan al propio almacén y que en nada afectan a la calidad de la mercancía; son flujos internos que atañen principalmente al stock o al acondicionamiento del almacén, por cuyo motivo no suelen aplicarse en el momento del diseño. Algo parecido ocurre con los flujos adicionales, aunque en este caso sí que se debe de prever una zona para ellos. Los flujos adicionales surgen, como se ha comentado, por circunstancias especiales, como por ejemplo en caso de un litigio (pongamos que entre la empresa y el proveedor, en cuyo caso la mercancía quedaría inmovilizada hasta la resolución del litigio en cuestión). También se pueden contar como flujos adicionales aquéllos que son ocasionados por la visita de un inspector o un alto

directivo, o por un pedido de ciertas características especiales. Una tercera corriente de flujo adicional es el que a veces se genera al hacer inventario.

1.4. Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación tiene la gestión de almacenes y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

Problemas Específicos

¿Qué relación tiene la entrada de mercaderías y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

¿Qué relación tiene el almacenamiento y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

¿Qué relación tiene la preparación de pedidos y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

¿Qué relación tiene el despacho y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

1.5. Justificación

1.5.1. Teórica

Según Bernal (2010, p. 106), existe justificación teórica cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente. En el caso de las ciencias económico-administrativas, un trabajo investigativo tiene justificación teórica cuando se cuestiona una teoría

administrativa o una económica; es decir, los principios que lo soportan, su proceso de implantación o sus resultados.

Para la investigación propuesta se busca la aplicación de las teorías y los conceptos básicos de la gestión de almacenes y el flujo logístico, por ello contamos con los autores como Adolfo Carreño, quien presenta un extraordinario texto que va dirigido a las empresas con herramientas y técnicas para la gestión de almacenes, así como también contamos con el autor Ander Errasti especialista en temas de logística que permitió profundizar en los temas de logística de almacenaje.

1.5.2. Practica

Según Bernal (2010, p. 106), se considera que una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirán a resolverlo. Los estudios de investigación de pregrado y posgrado, en el campo de las ciencias económicas y administrativas en general son de carácter práctico o bien describen o analizan un problema o plantean estrategias que podrían solucionar problemas reales si se llevaran a cabo.

Este informe de tesis tiene como finalidad de proponer la aplicación de la gestión de almacenes que en conjunto con sus componentes como entradas de mercaderías, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho, permitieron determinar la relación con el flujo logístico en el Área de distribución de la empresa sujeta de estudio, para que posteriormente se realice el análisis y seguimiento para tomar las medidas correctivas necesarias.

1.5.3. Metodología

Según Bernal (2010, p. 107), en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando la tesis que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable.

La justificación, metodológica se sostiene en el instrumento de medición: cuestionario de utilidad para organizaciones que compartan la realidad problemática.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

La gestión de almacenes tiene una relación con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Hipótesis específicos

La entrada de mercaderías tiene una relación con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

El almacenamiento tiene una relación con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

La preparación de pedidos tiene una relación con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

El despacho tiene una relación con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

1.7. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la entrada de mercaderías con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Determinar la relación entre el almacenamiento con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Determinar la relación entre la preparación de pedidos con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Determinar la relación entre el despacho con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

II. MÉTODO

2.1. Tipo de investigación

Para Salkind (1998) citado por Bernal (2010, p. 114) la investigación correlacional tiene como propósito “mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables”; pero el mismo autor manifiesta que en ningún momento este tipo de investigación explica que una sea la causa de la otra, quiere decir que la correlación mide asociaciones pero no causas.

Esta investigación es de tipo aplicada ya que busca establecer la relación que existe entre las variables gestión de almacenes y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A.

2.2. Diseño de investigación

El diseño no experimental en una investigación cuantitativa según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 149) es la observación de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para que luego sean analizados; este diseño no manipula deliberadamente las variables sujetas de estudio, es decir, la investigación no hace variar de manera intencional la variable gestión de almacenes para observar su efecto en la variable flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Los diseños no experimentales se clasifican en transeccionales o transversales y longitudinales; para la presente investigación se utilizó el transeccional porque se recolecta la información en un solo momento, es decir en un tiempo único. El propósito de este tipo de investigación es la descripción de las variables y su posterior análisis de incidencia y su interrelación en un momento determinado, se compara con tomar una fotografía de algo que ocurre. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 151)

2.3. Variables, Operacionalización

Variable 1: Gestión de almacenes

Conceptual

Según Carreño (2013, p. 95) es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos, para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos, que requieran las empresas participantes de la cadena de suministros.

Operacional

Gestión de almacenes se mide a través de un cuestionario compuesto por 32 preguntas formuladas en base a la entrada de mercaderías, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho; que permitirá describir a la gestión de almacén a través del conocimiento anticipado de los ingresos, planificación de las operaciones, códigos de barras, disponibilidad de los operadores, identificación de las zonas disponibles, actualización de los estados posibles, asignación de zonas de almacenamiento, realización de conteos de inventarios, costo de la actividad, priorización de los pedidos, agrupación de los pedidos, pedidos urgentes, carga de la unidad, impresión de la guía de remisión, sistema de control de pesos e indicadores de error.

Variable 2: Flujo logístico

Conceptual

Según Errasti (2011, p. 46) previo a la planificación operativa de los almacenes es necesario analizar, definir y diseñar el flujo logístico de gestión y planificación de la demanda, planificación del servicio, planificación del stock y planificación del aprovisionamiento.

Operacional

Flujo logístico se mide a través de un cuestionario compuesto por 28 preguntas formuladas en base a la gestión de la demanda, planificación del servicio y del stock y a la planificación del aprovisionamiento; que permitirá describir al flujo logístico a través de la previsión de la demanda, gestión de pedidos, recepción y pre validación de pedido, validación y registro, compromiso de pedido, pedido comprometido y pendiente de cumplimiento, consulta del estado del pedido, cumplimiento de pedido, características de la demanda, características del aprovisionamiento, envío información previsional de demanda, planificación de las necesidades de entrega, transporte empleado desde proveedor y gestión del stock.

2.3.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Gestión de almacenes

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGOS DE MEDICION A LA VARIABLE	INSTRUMENTO
Gestión de almacenes	Según Carreño (2013, p. 95) es un sistema que combina infraestructura, recursos humanos, maquinarias, equipos y procesos, para labores de conservación o almacenamiento de inventarios y manipulación de los mismos, que requieran las empresas participantes de la cadena de suministros.	La Gestión de almacenes, se avalúa tomando en cuenta los elementos que interactúan en la entrada de mercadería, almacenamiento, preparación de pedidos y despacho a través d un cuestionario para recoger información de datos organización.	Entradas de mercaderías	Conocimiento anticipado de los ingresos	P1,P2,P3	Ordinal	1) Deficiente (42 - 98) 2) Poco eficiente (99 - 155) 3) Eficiente (156 - 212)	Cuestionario
				Planificación de las operaciones	P4,P5,P6			
				Códigos de barras	P7,P8			
				Disponibilidad de los operadores	P9,P10,P11			
			Almacenamiento	Identificación de las zonas disponibles	P12,P13,P14,P15			
				Actualización de los estados posibles	P16,P17,P18			
				Asignación de zonas de almacenamiento	P19,P20			
				Realización de conteos de inventarios	P21,P22,P23			
			Preparación de pedidos	Costo de la actividad	P24,P25,P26			
				Priorización de los pedidos	P27,P28			
				Agrupación de los pedidos	P29,P30			
				Pedidos urgentes	P31,P32,P33			
			Despacho	Carga de la unidad	P34,P35			
				Impresión de la guía de remisión	P36,P37,P38			
				Sistema de control de pesos	P39,P40			
				Indicadores de error	P41,P42			

Tabla 2. Matriz de operacionalización de la variable: Flujo logístico

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	RANGOS DE MEDICIÓN A LA VARIABLE	INSTRUMENTO
Flujo logístico	Según Errasti (2011, p. 46) previó a la planificación operativa de los almacenes es necesario analizar, definir y diseñar el flujo logístico de gestión y planificación de la demanda, planificación del servicio, planificación del stock y planificación del aprovisionamiento.	El Flujo Logístico se evalúa en el análisis de los elementos que operan en la gestión de la demanda, planificación del servicio y del stock y planificación del aprovisionamiento permite recoger información de la organización.	Gestión de la demanda	Previsión de la demanda	P1,P2,P3	Ordinal	1) Deficiente (35 - 82) 2) Poco eficiente (83 - 129) 3) Eficiente (130 - 177)	Cuestionario
				Gestión de pedidos	P4,P5			
				Recepción y pre validación de pedido	P6,P7,P8			
				Validación y registro	P9,P10,P11			
				Compromiso de pedido	P12,P13,P14			
				Pedido comprometido y pendiente de cumplimiento	P15,P16			
				Consulta del estado del pedido	P17,P18			
				Cumplimiento de pedido	P19,P20,P21			
			Planificación del servicio y del stock	Características de la demanda	P22,P23			
				Características del aprovisionamiento	P24,P25			
			Planificación del aprovisionamiento	Envío información previsual de demanda	P26,P27			
				Planificación de las necesidades de entrega	P28,P29,P30			
				Transporte empleable desde proveedor	P31,P32,P33			
				Gestión del stock	P34,P35			

2.4. Población, muestra y muestreo

2.4.1. Población

La población según Fracica (1988) citado por Bernal (2010, p. 160) se refiere al “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”; el mismo autor también cita a Jany (1994) que afirma que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”.

En base a los conceptos anteriores, se estableció que la población de la presente investigación fue de 30 trabajadores, para lo cual se tomó en cuenta todo el personal de la oficina en mención, ya que es en quienes recae la responsabilidad y las decisiones correspondientes a la gestión de almacenes y al flujo logístico de la empresa.

2.4.2. Muestra

La muestra según Tamayo (1997, p.114) descansa en el principio de que las partes representan al todo y, por tal, refleja las características que definen la población de la que fue extraída, lo cual nos indica que es representativa. Por lo tanto. La validez de la generalización depende de la validez y tamaño de la muestra.

La muestra es la parte que se puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo, T Y Tamayo, M (1997), afirma que la muestra “ es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p.38).

PUESTOS	FUNCION	TOTAL
Jefe de almacén	Revisa la demanda, planificación	1
Asistente de almacén	Revisa el pedido ingreso y aprovisionamiento	3
Operador de Montacargas	Descarga la unidad	6
Operario Tras paleta	Reubica el producto	7
Operario Elevador Eléctrico	Almacena el producto	9
Despachador	Revisa y valida lo despachado	4
TOTALES		30

Es importante que para otros autores necesite el censo tomando en cuenta que consiste en un proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.5.1. Técnicas de recolección

En el estudio se aplicó la técnica de la encuesta de la que señala Pérez (2007) que “se basa en un conjunto de preguntas que se formulan al participante, cuya información constituye la información primaria necesaria para el investigador acorde a los objetivos de su investigación” (p. 72).

Por lo tanto, la técnica que se aplicó para el recojo de datos en la presente investigación será la encuesta.

2.5.2. Instrumentos de recolección

El instrumento que se aplicó a la presente investigación fue el cuestionario, que según Malhotra (2004, p. 280), es un conjunto formal de preguntas para obtener información de encuestados, este por lo general es sólo un elemento de un paquete de recopilación de datos que también puede incluir: primero, procedimientos de trabajo de campo; segundo, alguna recompensa, regalo o pago

ofrecido a los encuestados y tercero ayudas de comunicación, como mapas, fotografías, anuncios y productos

El cuestionario generalmente cuenta con alternativas de respuestas politómicas, con escala de tipo Likert modificado, como: 1) Nunca, 2) Casi nunca, 3) A veces, 4) Casi siempre y 5) Siempre. Escala de Lickert.

Variable 1: Se aplicó el cuestionario de “Gestión de almacenes” considerando su ficha técnica con las siguientes características.

Variable 2: Se aplicó el cuestionario de “Flujo logístico” considerando su ficha técnica con las siguientes características.

2.5.3. Validez

Según Bernal (2010) la validez “tiene que ver con lo que mide el cuestionario y cuán bien lo hace” (p. 302).

Dicho ello, para el presente estudio se utiliza el juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso se ha obtenido una validez promedio de: 78% para la variable Gestión de almacenes y 78% para la variable Flujo logístico.

Tabla 3. Juicio de expertos

Expertos	Gestión de almacenes	Porcentaje	Flujo logístico	Porcentaje
		%		%
Experto N° 1	X	85%	X	85%
Experto N° 2	X	65%	X	65%
Experto N° 3	X	85%	X	85%
Total		78%		78%

2.5.4. Confiabilidad

Según Bernal (2010) se refiere “a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se les examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (p. 302).

Según Grande y Abascal (2011) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246).

En el presente trabajo de investigación se efectuará el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 23.0, para lo cual previamente se realizó la prueba piloto de ambos instrumentos de 42 y 35 preguntas a 15 miembros escogidos al azar, donde se demostró que ambos instrumentos son confiables, con resultados de 0.916 y 0.887 en el Coeficiente de Alfa de Cronbach.

Tabla 4. Estadístico de fiabilidad de la variable: Gestión de almacenes

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.916	42

Tabla 5. Estadístico de fiabilidad de la variable: Flujo logístico

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.887	35

2.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó y ejecutó el programa estadístico SPSS Versión 23.0, se exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por las variables Gestión de almacenes y Flujo logístico, se evaluó la confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias, la medida comparativa de las variables a través de la tabla cruzada, finalmente se utilizó la estadística inferencial para la contrastación de las hipótesis a través de la prueba Coeficiente de Correlación de Spearman, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

2.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se utilizaron citas bibliográficas de teóricos teniendo en cuenta las consideraciones éticas, y sin evitar el estudio de investigación ni la propiedad intelectual, los derechos de los autores y la calidad de los datos obtenidos en esta investigación ya que como profesionales en formación debemos tener siempre presente cuál es la ética que debe tener durante su formación y demostrar mediante ello el grado de profesionalismo.

Asimismo, la investigación no es sólo un acto técnico, es ante todo el ejercicio de un acto responsable, por este motivo la investigación no oculto a los colaboradores la naturaleza de la investigación, exponer a los colaboradores a actos que podrían perjudicarles, jamás invadió su intimidad, los datos consignados son reales y fieles a su naturaleza, sin manipulación por parte del investigador.

III. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 6. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión de almacenes

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de almacenes	Deficiente	19	63.3
	Poco eficiente	11	36.7
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

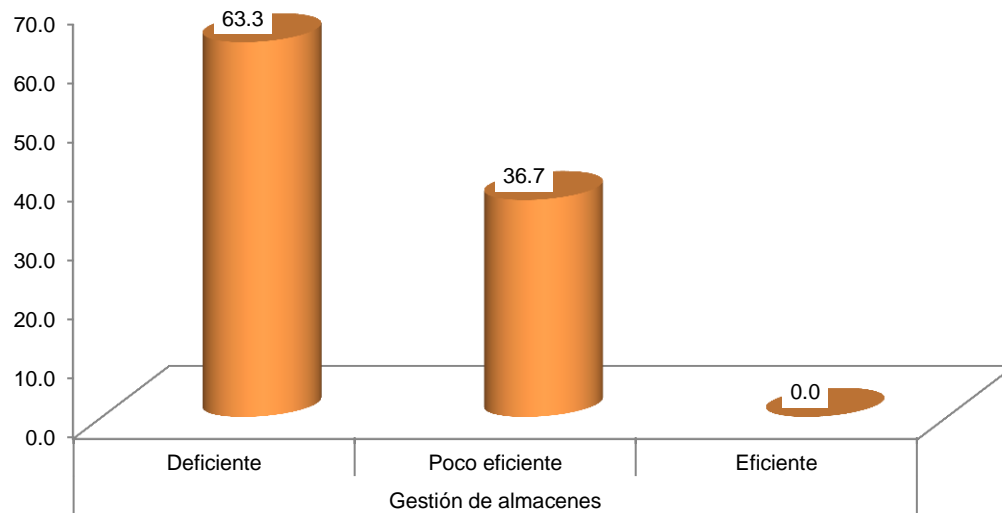


Figura 1. Resultados hallados en la Variable 01 Gestión de almacenes

Como se observa en la tabla 8, así como en la figura 1, un 63.3% de los trabajadores encuestados ubicaron a la gestión de almacenes en la categoría de “deficiente”, un 36.7% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la gestión de almacenes en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 7. Resultados hallados en la Dimensión 01 Entrega de mercaderías

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Entrega de mercaderías	Deficiente	21	70.0
	Poco eficiente	9	30.0
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

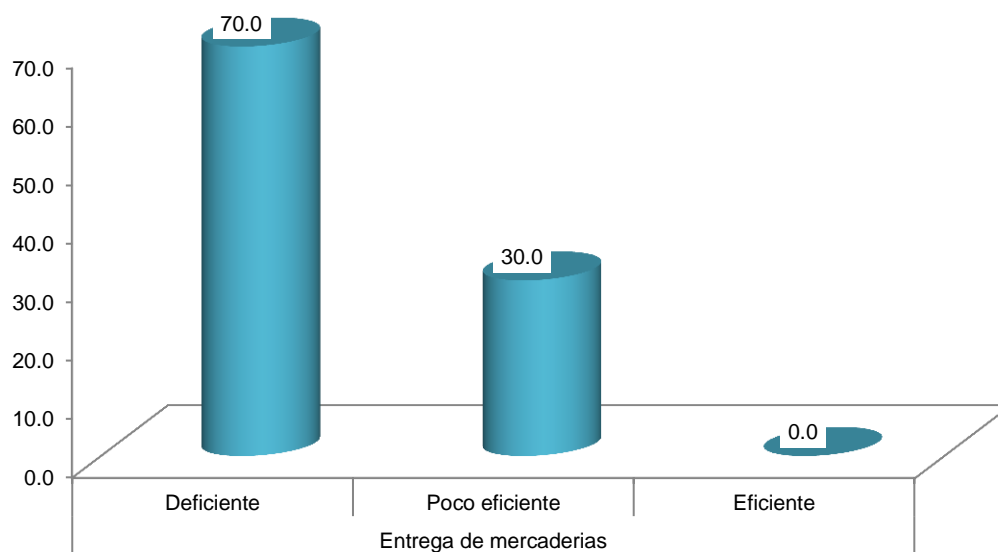


Figura 2. Resultados hallados en la Dimensión 01 Entrega de mercaderías

Como se observa en la tabla 9, así como en la figura 2, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la entrega de mercaderías en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la entrega de mercaderías en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 8. Resultados hallados en la Dimensión 02 Almacenamiento

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Almacenamiento	Deficiente	21	70.0
	Poco eficiente	9	30.0
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

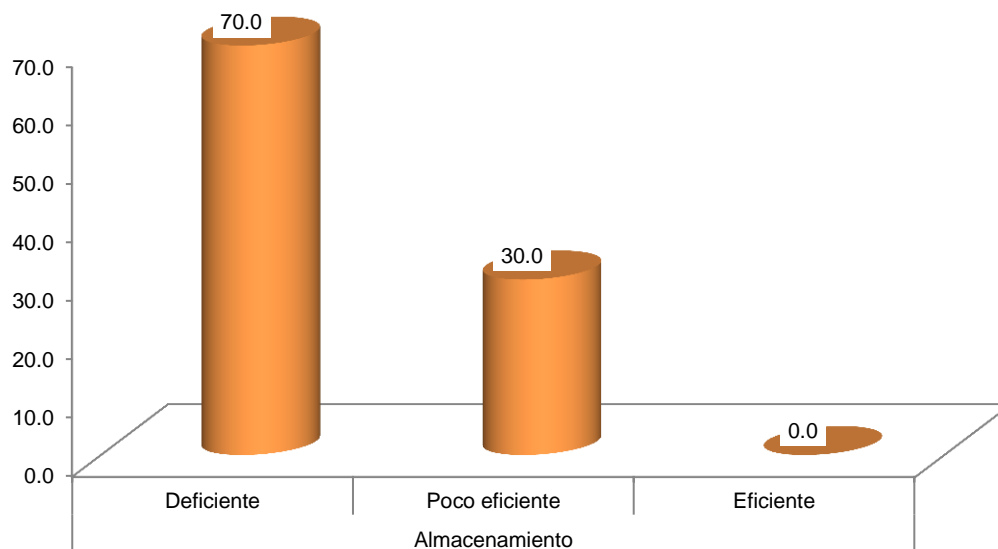


Figura 3. Resultados hallados en la Dimensión 02 Almacenamiento

Como se observa en la tabla 10, así como en la figura 3, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron al almacenamiento en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al almacenamiento en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 9. Resultados hallados en la Dimensión 03 Preparación de pedidos

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Preparación de pedidos	Deficiente	18	60.0
	Poco eficiente	12	40.0
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

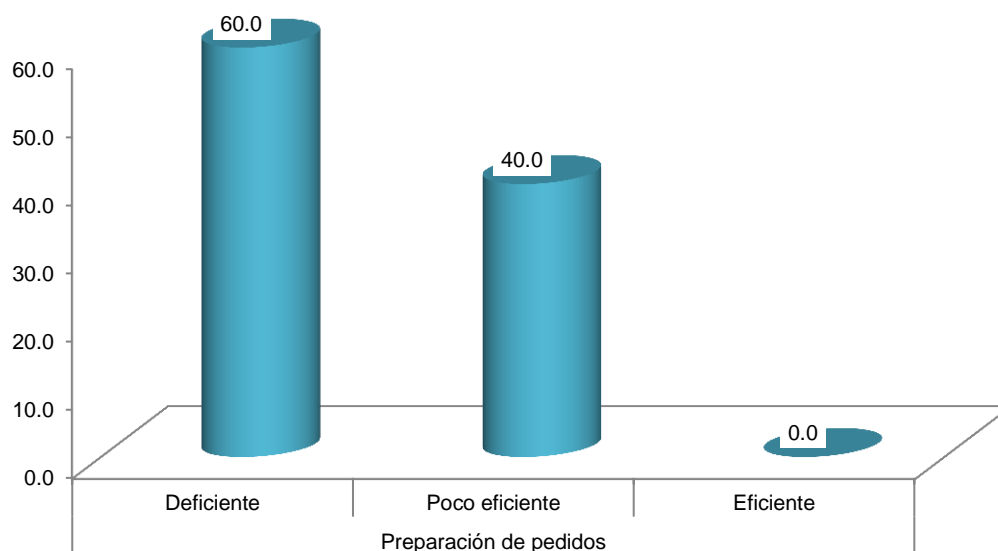


Figura 4. Resultados hallados en la Dimensión 03 Preparación de pedidos

Como se observa en la tabla 11, así como en la figura 4, un 60.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la preparación de pedidos en la categoría de “deficiente”, un 40.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la preparación de pedidos en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 10. Resultados hallados en la Dimensión 04 Despacho

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Despacho	Deficiente	19	63.3
	Poco eficiente	11	36.7
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

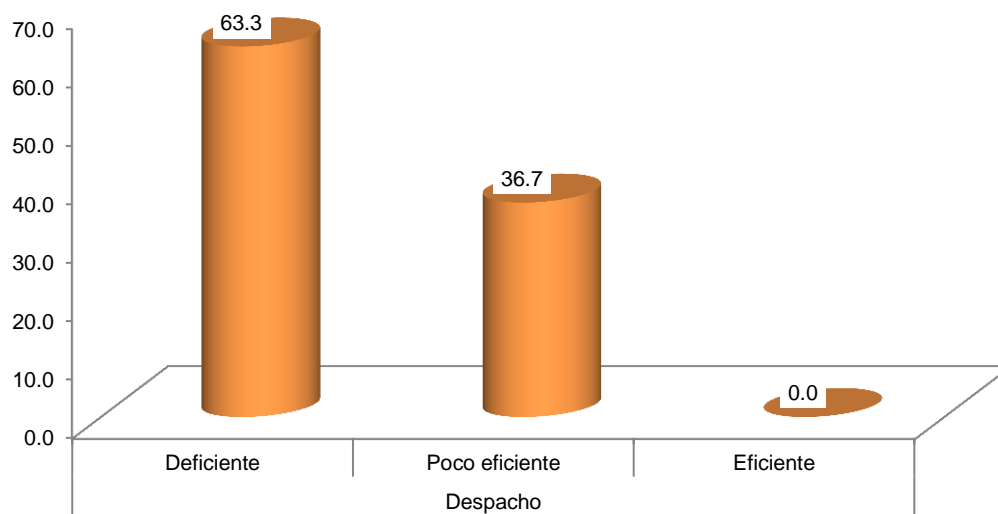


Figura 5. Resultados hallados en la Dimensión 04 Despacho

Como se observa en la tabla 12, así como en la figura 5, un 63.3% de los trabajadores encuestados ubicaron al despacho en la categoría de “deficiente”, un 36.7% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al despacho en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 11. Resultados hallados en la Variable 02 Flujo logístico

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Flujo logístico	Deficiente	20	66.7
	Poco eficiente	10	33.3
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

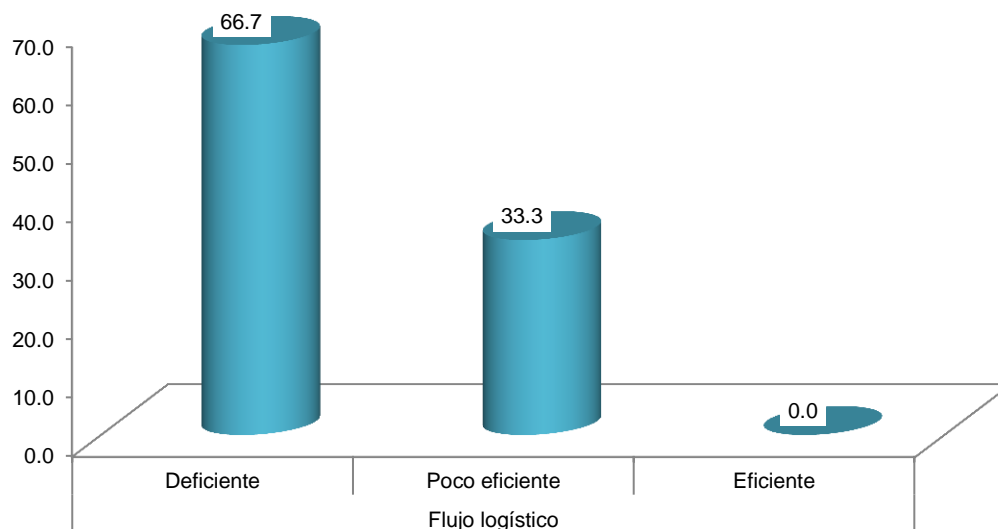


Figura 6. Resultados hallados en la Variable 02 Flujo logístico

Como se observa en la tabla 13, así como en la figura 6, un 66.7% de los trabajadores encuestados ubicaron al flujo logístico de los productos terminados en la categoría de “deficiente”, un 33.3% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto al flujo logístico de los productos terminados en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 12. Resultados hallados en la Dimensión 01 Gestión de la demanda

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de la demanda	Deficiente	19	63.3
	Poco eficiente	11	36.7
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

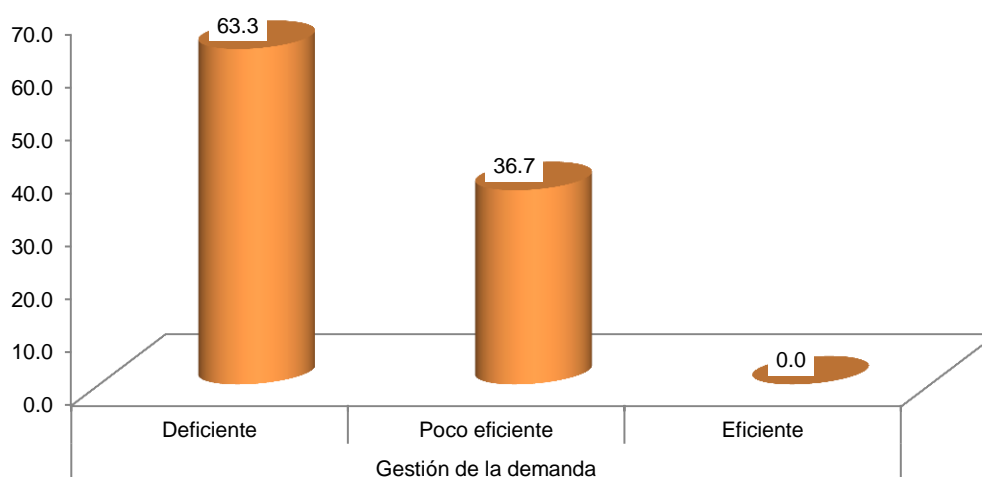


Figura 7. Resultados hallados en la Dimensión 01 Gestión de la demanda

Como se observa en la tabla 14, así como en la figura 7, un 63.3% de los trabajadores encuestados ubicaron a la gestión de la demanda de los productos terminados en la categoría de “deficiente”, un 36.7% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la gestión de la demanda de los productos terminados en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 13. Resultados hallados en la Dimensión 02 Planificación del servicio y del stock

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Planificación del servicios y del stock	Deficiente	21	70.0
	Poco eficiente	9	30.0
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

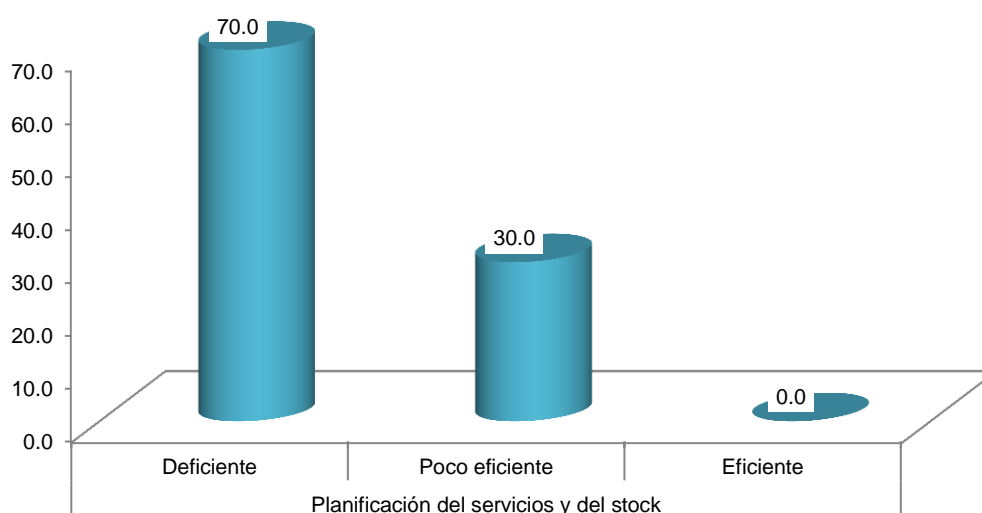


Figura 8. Resultados hallados en la Dimensión 02 Planificación del servicio y del stock

Como se observa en la tabla 15, así como en la figura 8, un 70.0% de los trabajadores encuestados ubicaron a la planificación del servicio y del stock de los productos terminados en la categoría de “deficiente”, un 30.0% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la planificación del servicio y del stock de los productos terminados en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 14. Resultados hallados en la Dimensión 03 Planificación del aprovisionamiento

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Planificación del aprovisionamiento	Deficiente	19	63.3
	Poco eficiente	11	36.7
	Eficiente	0	0.0
Total		30	100.0

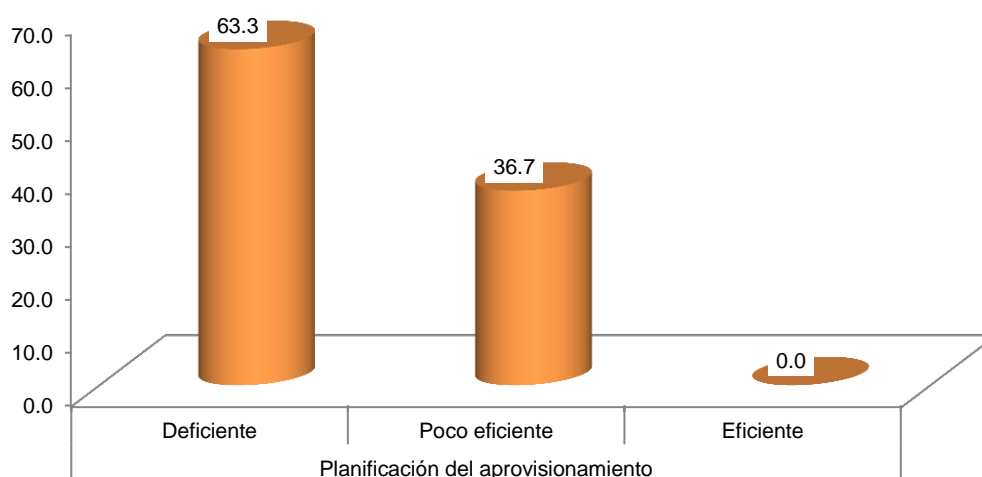


Figura 9. Resultados hallados en la Dimensión 03 Planificación del aprovisionamiento

Como se observa en la tabla 16, así como en la figura 9, un 63.3% de los trabajadores encuestados ubicaron a la planificación del aprovisionamiento de los productos terminados en la categoría de “deficiente”, un 36.7% en la categoría “poco eficiente” y ninguno en la categoría “eficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel deficiente en cuanto a la planificación del aprovisionamiento de los productos terminados en la empresa Distribuidora Cunza S.A.

Tabla 15. Tabla cruzada de las variables: Gestión de almacenes y Flujo logístico

		Flujo logístico			Total	
		Deficiente	Poco eficiente	Eficiente		
Gestión de almacenes	Deficiente	Recuento	17	2	0	19
		% dentro de Flujo logísticos	85.0%	20.0%	0.0%	63.3%
		% del total	56.7%	6.7%	0.0%	63.3%
	Poco eficiente	Recuento	3	8	0	11
		% dentro de Flujo logísticos	15.0%	80.0%	0.0%	36.7%
		% del total	10.0%	26.7%	0.0%	36.7%
	Eficiente	Recuento	0	0	0	0
		% dentro de Flujo logísticos	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
		% del total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Total	Recuento	20	10	0	30	
	% dentro de Flujo logísticos	100.0%	100.0%	0.0%	100.0%	
	% del total	66.7%	33.3%	0.0%	100.0%	

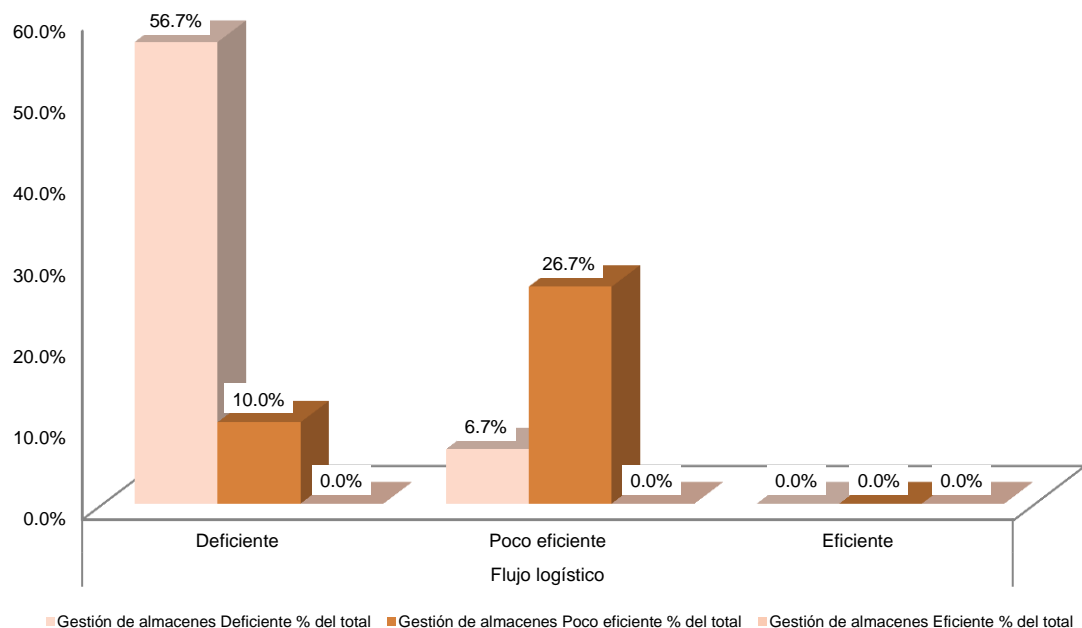


Figura 10. Tabla cruzada de las variables: Gestión de almacenes y Flujo logístico

En la tabla 17 y figura 10, se puede apreciar que el 56.7% de los empleados de la empresa Distribuidora Cunza S.A., perciben que la gestión de almacenes es deficiente y el flujo logístico de los productos terminados es deficiente, el 10.0% consideraron a la gestión de almacenes como poco eficiente y al flujo logístico de

los productos terminados como deficiente, por otro lado el 6.7% considera a la gestión de almacenes como deficiente y al el flujo logístico de los productos terminados como poco eficiente, finalmente el 26.7% considero a la gestión de almacenes y al el flujo logístico de los productos terminados como poco eficiente.

Estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

Ho: La gestión de almacenes no tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Ha: La gestión de almacenes tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 16. Correlación entre la gestión de almacenes y flujo logístico

		Gestión de almacenes	Flujo logístico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,636**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 18, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.636** por lo que se determina que existe una correlación positiva al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La variable 1: gestión de almacenes sobre la variable 2: flujo logístico, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.01 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de la hipótesis específica 1

Ho: La entrada de mercaderías no tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Ha: La entrada de mercaderías tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 17. Correlación entre la entrada de mercadería y flujo logístico

		Entrega de mercadería	Flujo logístico
Rho de Spearman	Entrega de mercadería	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,617**
		N	.000
			30
			30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 19, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.617** por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 1 de la variable 1: entrada de mercadería sobre la variable 2: flujo logístico, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de la hipótesis específica 2

Ho: El almacenamiento no tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Ha: El almacenamiento tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 18. Correlación entre el almacenamiento y flujo logístico

			Almacenamiento	Flujo logístico
Rho de Spearman	Almacenamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,772**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 20, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.772** por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 2 de la variable 1: almacenamiento sobre la variable 2: flujo logístico, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de hipótesis específica 3

Ho: La preparación de pedidos no tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Ha: La preparación de pedidos tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 19. Correlación entre la preparación de pedidos y flujo logístico

		Preparación de pedidos	Flujo logístico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,577**
	Sig. (bilateral)		.001
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 21, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.577** por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 3 de la variable 1: preparación de pedidos sobre la variable 2: flujo logístico, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.001) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: El despacho no tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Ha: El despacho tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

Nivel de significancia = 0,05

Regla de decisión: Si p valor < 0,05 en este caso se rechaza el Ho

Si p valor > 0,05 en este caso se acepta el Ho

Tabla 20. Correlación entre el despacho y flujo logístico

		Despacho	Flujo logístico
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,636**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 22, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.636** por lo que se determina que existe una correlación significativa al nivel de 0.01, lo que manifiesta de que el 99% (0.99) a dos colas o bilateral. La dimensión 4 de la variable 1: despacho sobre la variable 2: flujo logístico, asimismo, se evidencia, que el nivel de significancia (sig. = 0.000) es menor que el p-valor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (Ha).

IV. DISCUSSION

En el presente capítulo y después de obtener los resultados, comparan con los antecedentes de la presente investigación, los cuales confirmaran las hipótesis planteadas.

Francisco, L. (2014) en sus estudios titulado “Análisis y propuesta de mejora de sistema de gestión de almacenes de un Operador Logístico” estudio de la presente investigación quien concluyó que para lograr el uso eficiente de los espacios, es relevante que se pueda minimizar la cantidad de stock total almacenado; esto permitió ofrecer a sus clientes el beneficio de no mantener inmovilizados inventarios que ya no van a utilizar por diversos factores como puede ser la obsolescencia tecnológica. Tomando en cuenta los resultados de la investigación con respecto a la identificación de las zonas disponibles en cuanto que a veces los espacios del almacén resultan suficientes ante los picos de venta y que casi nunca se distribuye eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas. Donde Carreño (2011) expresó que la asignación de las zonas de almacenamiento es una actividad crítica en el almacén, pues determina en gran parte la eficiencia en la preparación del pedido.

Lora, L. y De la Cruz, C. (2014) en su investigación titulada “Propuestas de mejoras en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical” el presente estudio referencial de la investigación concluyó que los clientes buscan de manera constante la mejora de sus procesos y que esto contribuya con el desarrollo de su estrategia de reducción de costos y que la información proporcionada por los directivos colaboró en gran medida con el diagnóstico de los problemas que aquejan a la operatividad en el área de almacén; la apertura de la información colaboro en la consecución adecuada de las propuestas de solución. En base a los resultados de la investigación con respecto al costo de la actividad en cuanto a que a veces la preparación de los pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores; por otro lado, con relación a la priorización de los pedidos en cuanto a que a veces el jefe de almacén proporciona un registro o información con la priorización de la preparación de los pedidos. Donde Carreño (2011) manifestó que la priorización de los pedidos, antes de realizar su preparación, es importante; no se puede

pretender preparar todos los pedidos a la vez, ni tampoco uno por uno conforme van llegando. Lo más conveniente es agrupar los pedidos en función a su urgencia o las rutas de transporte diseñadas.

Cortez, J. (2014) en su estudio titulado “Propuesta de mejora en la gestión del área de logística y almacén para reducir los costos de la empresa de gerencia de gestión electoral – ONPE” el estudio sirve como referencia porque concluyó que la empresa tuvo como política poner en práctica el Manual de Organización y Funciones (MOF) del almacén, para definir de manera correcta las actividades de los trabajadores y de este modo obtener eficiencia y eficacia en su labor y que para que los empleados cumplan con eficiencia y eficacia sus labores estos deben tener posibilidades de desarrollo, motivación, horario y ambiente flexible y que este pueda soportar. En consideración con los resultados de la investigación y con respecto a la planificación de las operaciones en cuanto a que casi nunca se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas, del mismo modo a veces en el área las actividades operativas son disciplinadas y equitativas; asimismo con relación a la planificación de las operaciones en cuanto a que nunca si un colaborador incurre en error es porque ejecuto actividades que no estaban planificadas. Donde Carreño (2011) expresa que la gestión permite asignar a los operadores, según la disponibilidad de estos, las labores de recepción.

Espinoza A. (2014) en su tesis titulada “Optimización de la gestión de almacén para mejorar el abastecimiento de materiales en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la Provincia de Huarua - 2014” la investigación presentada por Espinoza sirve como referencia a la investigación por lo que concluyó que la optimización de la gestión de almacenes mejora el abastecimiento de materiales en la empresa. Tomando como base los resultados de la investigación con relación al conocimiento anticipado de los ingresos o abastecimiento en cuanto a que nunca el jefe de almacén proporciona un registro cronogramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén, también nunca los colaboradores colocan check list oportunamente como conformidad de lo que ingresa y por otro lado a

veces se realizan reuniones semanales en el Área para poder comunicar oportunamente sobre la mercadería a ingresar. Donde Carreño (2011) expresa que la gestión requiere del conocimiento anticipado de los ingresos de productos para la planificación adecuada de las operaciones del área de recepción.

Jiménez, F. (2012) en su estudio titulado “Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero” el estudio sirve como referencia porque concluyó que la baja calidad de las instalaciones, su pobre diseño son parte de los problemas que evidencia la gestión de almacenes en esta empresa; a esto se suma la escasez de controles de las actividades. Con relación a la asignación de zonas de almacenamiento en cuanto a que casi nunca se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas y a veces ante el incremento de la entrada de mercadería el almacenamiento es idóneo pues se pueden colocar los productos según la alta rotación. Donde Carreño (2011) expresa que la asignación de las zonas de almacenamiento es una actividad crítica en el almacén, pues determina en gran parte la eficiencia en la preparación del pedido.

V. CONCLUSIONES

Se logró determinar que existe relación entre la gestión de almacenes y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Donde el valor calculado para $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de 0.636, la cual indica un nivel de correlación positiva moderada (Tabla 18). Seguidamente se determinó de acuerdo a los encuestados, la mayoría indica que la empresa mantiene una deficiente gestión de almacenes (Tabla 08 y Figura 01) y un deficiente flujo logístico de productos terminados (Tabla 13 y Figura 06), de acuerdo a las categorías en la percepción de los empleados.

Se logró determinar que existe relación entre la entrada de mercadería y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Donde el valor calculado para $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de 0.617, la cual indica un nivel de correlación positiva moderada (Tabla 19). En cuanto al conocimiento anticipado de los ingresos los colaboradores mencionaron que nunca en un 50.0% el jefe de almacén proporciona un registro cronogramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén; en cuanto a la planificación de las operaciones los empleados manifestaron en un 76.7% que casi nunca se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas; con relación a los códigos de barras los empleados mencionaron en un 50.0% que posterior a la colocación del código de barra, nunca existe un comité de expertos que evalúan su funcionalidad y en cuanto a la disponibilidad de los operadores los empleados manifestaron en un 66.7% que casi nunca las tareas se duplican ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios. Seguidamente se identificó de acuerdo a los encuestados, la mayoría indica que la empresa mantiene una deficiente entrada de mercadería (Tabla 09 y Figura 02), de acuerdo a las categorías en la percepción de los empleados.

Se logró determinar que existe relación entre el almacenamiento y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Donde el valor calculado para $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de 0.772, la cual indica un nivel de

correlación positiva moderada (Tabla 20). En cuanto a la identificación de las zonas disponibles los empleados mencionaron en un 50.0% que nunca ante los picos de venta los espacios del almacén resultan suficientes, por el lado de la actualización de los estados posibles los empleados en un 40.0% mencionaron que nunca es difícil actualizar el estado del almacén pues la tecnología es precaria, mientras que por el lado de la asignación de zonas de almacenamiento los empleados en un 46.7% mencionaron que casi nunca se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas, finalmente con relación a la realización de conteos de inventarios los empleados manifestaron en un 76.7% que nunca los estados dolosos y fraudulentos son una ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de inventario. Seguidamente se identificó de acuerdo a los encuestados, la mayoría indica que la empresa mantiene un deficiente almacenamiento (Tabla 10 y Figura 03), de acuerdo a las categorías en la percepción de los empleados.

Se logró determinar que existe relación entre la preparación de pedidos y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Donde el valor calculado para $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de 0.577, la cual indica un nivel de correlación positiva moderada (Tabla 21). En cuanto al costo de la actividad los empleados mencionaron en un 56.7% que casi nunca la preparación de pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores, dentro de la priorización de los pedidos los empleados manifestaron en un 76.7% que nunca el jefe de almacén proporciona un registro con la priorización de la preparación de los pedidos, por el lado de la agrupación de los pedidos los empleados mencionaron en un 53.3% que nunca la agrupación de los pedidos es realizada solo por colaboradores con experiencia, finalmente de acuerdo a los pedidos urgentes los empleados dijeron en un 40.0% que nunca en el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes. Seguidamente se identificó de acuerdo a los encuestados, la mayoría indica que la empresa mantiene una deficiente preparación de pedidos (Tabla 11 y Figura 04), de acuerdo a las categorías en la percepción de los empleados.

Se logró determinar que existe relación entre el despacho y el flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Donde el valor calculado para $p=0.000$ a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral), alcanzando un coeficiente de correlación de 0.636, la cual indica un nivel de correlación positiva moderada (Tabla 22). De acuerdo a la carga de la unidad los empleados en un 40.0% que casi nunca se prioriza el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga, en cuanto a la impresión de la guía de remisión los empleados en un 76.7% mencionaron que nunca la impresión de estas pasan por el visto bueno del jefe de almacén, con relación al sistema de control de pesos los empleados en un 60.0% manifestaron que casi nunca se cuenta con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas y por último, en cuanto a los indicadores de error los empleados en un 60.0% mencionaron que casi nunca cuando se incrementa la demanda, el despacho se acelera y se descuida la calidad de las entregas. Seguidamente se identificó de acuerdo a los encuestados, la mayoría indica que la empresa mantiene un deficiente despacho (Tabla 12 y Figura 05), de acuerdo a las categorías en la percepción de los empleados.

VI. RECOMENDACIONES

En consideración a los resultados se sugiere:

Al Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A. que optimice la gestión de los almacenes a través de la eficiente entrada de mercaderías, aprovechando al máximo el almacenamiento de los productos terminados, reduciendo el tiempo en la preparación de los pedidos y el despacho de los productos referidos, y que esta optimización este orientada a la maximización de los flujos logísticos de los productos terminados esta debe dirigirse plenamente a la optimización de la gestión de la demanda, en la mejora de las planificaciones de los servicios y stock y finalmente en la de abastecimiento. (Tabla 18)

Al Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A., optimizar la entrada de mercadería a través de proporcionar un registro cronogramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén por parte del jefe de ventas; diseñar e implementar con un manual de funciones que permite planificar las tareas; establecer luego de la colocación del código de barra, un comité de expertos que evaluaran su funcionalidad y contar con la disponibilidad de los empleados para evitar la duplicidad de tareas ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios. (Tabla 19)

Al Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A., aprovechando al máximo el almacenamiento de los productos terminados a través de la identificación de los espacios ante los picos de venta para que resulten suficientes, actualizar el estado del almacén invirtiendo en tecnología de última generación, asignar eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas, finalmente controlar los estados dolosos y fraudulentos para mantener la ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de inventario. (Tabla 20)

Al Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A., Aplicar ERP reduciendo el tiempo en la preparación de los pedidos a través de la preparación de pedidos evitando la merma por la manipulación deficiente de los colaboradores, el jefe de almacén deberá proporcionar un registro con la

priorización de la preparación de los pedidos, la agrupación de los pedidos será realizada solo por colaboradores con experiencia, finalmente se deberá contar con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes. (Tabla 21)

Al Área de Distribución de la empresa Distribuidora Cunza S.A., Aplicar ERP optimizar el despacho de los productos terminados a través de priorizar el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga, implementar la impresión de estas para que pasen por el visto bueno del jefe de almacén, contar con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas y por último, ante el incremento la demanda, el despacho se acelera y se debe mantener la calidad de las entregas. (Tabla 22)

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Bureau, V. (2009). *Logística integral*. Madrid: Fundación Confemetal.
- Carreño, A. (2011). *Logística de la A a la Z*. Lima: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Cortez. (2014). *Propuesta de mejora en la gestión del Área de Logística y Almacén para reducir los costos de la empresa de Gerencia de Gestión Electoral – ONPE*. Lima: tesis para obtener el título profesional de administración de la Universidad Privada del Norte.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Organización de la producción y dirección de operaciones*. Barcelona: Diaz de Santos.
- De la Cruz y Lora. (2014). *Propuestas de mejora en la gestión de almacenes e inventarios en la empresa Molinera Tropical*. Lima: tesis para obtener el grado académico de Magister en Supply Chain Management de la Universidad del Pacifico.
- Errasti, A. (2011). *Logística de almacenaje. Diseño y gestión de almacenes y plataformas logisticas world class warehousing*. Madrid: Pirámide.
- Espinoza. (2014). *Optimización de la gestión de almacén para mejorar el abastecimiento de materiales en la entidad prestadora de servicios de saneamiento – Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de la provincia de Huaura 2014*. Huacho: tesis para obtener el título profesional de administración de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Francisco, L. (2014). *Análisis y Propuestas de mejora de Sistema de Gestión de Almacenes de un Operador Logístico*. Lima: Tesis para obtener el título de Magíster en Ingeniería Industrial con mención en Gestión de Operaciones de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Grande, I. y Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación*. Madrid: ESIC.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.

- Jiménez. (2012). *Mejoras en la gestión de almacén de una empresa del ramo ferretero*. Caracas: tesis para obtener el título de administración de la Universidad Simón Bolívar de Sartenejas – Venezuela.
- Malhotra, N. (2004). *Investigación de mercados*. Mexico D.F.: Pearson Educación.
- Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monograficos*. Carabobo: Educativos .
- Soler, E. (2002). *La acción inspectora a través de las visitas*. Madrid: ESIC.
- Villarroel, S. y Rubio, J. (2012). *Gestión de pedidos y stock*. Madrid: Ministerio de Educación.

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	
¿Qué relación tiene la gestión de almacenes y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?	Determinar la relación entre la gestión de almacenes con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	La gestión de almacenes tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	Gestión de almacenes	Entradas de mercaderías	Conocimiento anticipado de los ingresos	1, 2, 3	
					Planificación de las operaciones	4, 5, 6	
					Códigos de barras	7, 8	
					Disponibilidad de los operadores	9, 10, 11	
				Almacenamiento	Identificación de las zonas disponibles	12, 13, 14, 15	
					Actualización de los estados posibles	16, 17, 18	
					Asignación de zonas de almacenamiento	19, 20	
					Realización de conteos de inventarios	21, 22, 23	
					Preparación de pedidos	Costo de la actividad	24, 25, 26
						Priorización de los pedidos	27, 28
Agrupación de los pedidos	29, 30						
Pedidos urgentes	31, 32, 33						
¿Qué relación tiene la entrada de mercaderías y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?	Determinar la relación entre la entrada de mercaderías con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	La entrada de mercaderías tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	Gestión de almacenes	Despacho	Carga de la unidad	34, 35	
					Impresión de la guía de remisión	36, 37, 38	
					Sistema de control de pesos	39, 40	
					Indicadores de error	41, 42	
				Flujo logístico	Previsión de la demanda	1, 2, 3	
					Gestión de pedidos	4, 5	
					Recepción y pre validación de pedido	6, 7, 8	
					Validación y registro	9, 10, 11	
					Compromiso de pedido	12, 13, 14	
					Pedido comprometido y pendiente de cumplimiento	15, 16	
¿Qué relación tiene el almacenamiento y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?	Determinar la relación entre el almacenamiento con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	El almacenamiento tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	Flujo logístico	Gestión de la demanda	Consulta del estado del pedido	17, 18	
					Cumplimiento de pedido	19, 20, 21	
					Planificación del	Características de la demanda	22, 23
					Preparación de pedidos	Costo de la actividad	24, 25, 26
				Priorización de los pedidos		27, 28	
				Agrupación de los pedidos		29, 30	
				Pedidos urgentes		31, 32, 33	
				Despacho		Carga de la unidad	34, 35
						Impresión de la guía de remisión	36, 37, 38
					Sistema de control de pesos	39, 40	
Indicadores de error	41, 42						
¿Qué relación tiene la preparación de pedidos y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?	Determinar la relación entre la preparación de pedidos con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	La preparación de pedidos tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.	Flujo logístico	Gestión de la demanda	Validación y registro	9, 10, 11	
					Compromiso de pedido	12, 13, 14	
					Pedido comprometido y pendiente de cumplimiento	15, 16	
					Consulta del estado del pedido	17, 18	
				Planificación del	Cumplimiento de pedido	19, 20, 21	
					Características de la demanda	22, 23	

¿Qué relación tiene el despacho y la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016?

Determinar la relación entre el despacho con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

El despacho tiene una relación positiva con la optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. Lima 2016.

servicio y del stock	Características del aprovisionamiento	24, 25
Planificación del aprovisionamiento	Envío información previsional de demanda	26, 27
	Planificación de las necesidades de entrega	28, 29, 30
	Transporte empleable desde proveedor	31, 32, 33
	Gestión del stock	34, 35

Cuestionario Variable: Gestión de almacenes

El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la Gestión de almacenes.

La presente encuesta se lleva a cabo con fines empresariales, los datos revelados en ella serán tratados con reserva.

Por favor marque con "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

GESTION DE ALMACENES			ESCALA DE VALORACION				
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
Entrega de mercaderías	1	Conocimiento anticipado de los ingresos					
	1	El jefe de almacén proporciona un registro cronogramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén.					
	2	Los colaboradores colocan un check list oportunamente como conformidad de lo que ingresa.					
	3	Se realizan reuniones semanales en el Área para poder comunicar oportunamente sobre la mercadería a ingresar.					
	2	Planificación de las operaciones					
	4	Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas.					
	5	En el área las actividades operativas son disciplinadas y equitativas.					
	6	Si un colaborador incurre en error es porque ejecuto actividades que no estaban planificadas.					
	3	Códigos de barras					
	7	Solo los colaboradores con experiencia y competencias son designados para colocar el código de barra.					
	8	Posterior a la colocación del código de barra, existe un comité de expertos que evalúan su funcionalidad.					
	4	Disponibilidad de los operadores					
	9	En el área, tenemos trabajadores suficientes para las actividades que se ejecutan.					
	10	Ante el incremento de la demanda, existe disponibilidad de operadores.					
11	Las tareas se duplican ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios.						
Almacenamiento	1	Identificación de las zonas disponibles					

	12	Ante los picos de venta los espacios del almacén resultan suficientes.					
	13	Se distribuye eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.					
	14	Los colaboradores conocen el mapeo del almacén pues participan en su elaboración.					
	15	Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan la distribución interna de la mercadería.					
	2	Actualización de los estados posibles					
	16	Se actualiza el programa donde se reflejan los estados posibles de almacenamiento oportunamente.					
	17	Es difícil actualizar el estado del almacén pues la tecnología es precaria.					
	18	En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la actualización de los estados posibles de almacenamiento.					
	3	Asignación de zonas de almacenamiento					
	19	Se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.					
	20	Ante el incremento de la entrada de mercadería el almacenamiento es idóneo pues se pueden colocar los productos según la alta rotación.					
	4	Realización de conteos de inventarios					
	21	El conteo de inventario es confiable, se cuenta con colaboradores competitivos y con valores morales.					
	22	El jefe de almacén proporciona un registro histórico de los conteos de inventario realizados anteriormente.					
	23	Los estados dolosos y fraudulentos son una ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de inventario.					
Preparación de pedidos	1	Costo de la actividad					
	24	La preparación de pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores.					
	25	La preparación de los pedidos genera designación de personal al que la empresa capacita y monitorea.					
	26	Si en la preparación de pedidos se deteriora la mercadería, los colaboradores se ven afectados en sus incentivos.					
	2	Priorización de los pedidos					
	27	El jefe de almacén proporciona un registro con la priorización de la preparación de los pedidos.					
	28	Los clientes potenciales son atendidos prioritariamente sus pedidos, se preparan sin postergación.					
	3	Agrupación de los pedidos					
	29	La agrupación de los pedidos es realizada solo por colaboradores con experiencia.					
	30	El ambiente destinado a los almacenes es ideal y garantiza la agrupación de pedidos.					
	4	Pedidos urgentes					

	31	Los clientes potenciales por política institucional son atendidos con efectividad.					
	32	En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes.					
	33	Ante los picos de venta, los colaboradores cumplen con la preparación de los pedidos urgentes.					
Despacho	1	Carga de la unidad					
	34	En el área, se cuenta con trabajadores experimentados para que realicen la carga de la unidad de despacho.					
	35	Se prioriza el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga.					
	2	Impresión de la guía de remisión					
	36	La empresa cuenta con un plan de contingencia ante las limitaciones en la impresión de guía de remisión.					
	37	La impresión de las guías de remisión pasa por el visto bueno del jefe de almacén.					
	38	Las guías de remisión son derivadas automáticamente al área competente.					
	3	Sistema de control de pesos					
	39	Los colaboradores conocen el sistema de control de pesos pues participan en su elaboración.					
	40	Se cuenta con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas.					
	4	Indicadores de error					
	41	Durante el despacho se detectan errores que involucran el accionar de las jefaturas.					
	42	Cuando se incrementa la demanda, el despacho se acelera y se descuida la calidad de las entregas.					

Cuestionario Variable: Flujo logístico

El instrumento tiene la finalidad de conocer su opinión sobre la Gestión de almacenes.

La presente encuesta se lleva a cabo con fines empresariales, los datos revelados en ella ser tratados con reserva.

Por favor marque con "X" donde corresponda y responda donde se requiera. Le solicitamos que lea las preguntas tranquilamente y que dé respuesta a todas ellas.

Agradecemos anticipadamente su colaboración.

FLUJO LOGISTICO			ESCALA DE VALORACION				
			Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Casi Siempre
DIMENSIONES	INDICADORES		1	2	3	4	5
Gestión de la demanda	1	Previsión de la demanda					
	1	El área de almacén establece coordinaciones oportunas con el área de ventas, para garantizar el abastecimiento o requerimiento.					
	2	Se realizan reuniones semanales en el Área para prevenir la demanda y cumplir con los pedidos.					
	3	Se cuenta con la capacidad suficiente de colaboradores para contrarrestar el incremento de la demanda.					
	2	Gestión de pedidos					
	4	Se prioriza la atención de los pedidos en orden de importancia para satisfacer al cliente.					
	5	El colaborador está involucrado con el compromiso de gestionar los pedidos oportunamente.					
	3	Recepción y pre validación de pedido					
	6	En el Área, se realiza la pre validación a los pedidos para ser recepcionados.					
	7	El pedido se debe contar con el visto bueno del jefe de almacén y pasar el pre validación.					
	8	El colaborador cuenta con el entrenamiento necesario para realizar la pre validación en la recepción de los pedidos.					
	4	Validación y registro					
	9	La validación de los pedidos cuenta con el visto bueno del jefe de almacén.					
	10	Se cuenta con un cronograma de validación a futuro de acuerdo al histórico de la demanda.					
	11	El registro en el sistema de las órdenes de pedido cuenta con el visto bueno del jefe del área.					
	5	Compromiso de pedido					

	12	Se planifica la recepción de los volúmenes de pedido a fin de reducir cuello de botella					
	13	Se cuenta en el Área con herramientas, tecnología que faculta la sistematización de pedidos por volumen y orden de entrega.					
	14	Al finalizar la semana se cumple con el tiempo de entrega de los pedidos requeridos.					
	6	Pedido comprometido y pendiente de cumplimiento					
	15	Los pedidos de gran volumen son atendidos por prioridad postergando al que le corresponde a clientes de menor escala.					
	16	El jefe de almacén comunica oportunamente a las áreas competentes del incumplimiento en la entrega de un pedido para su reprogramación inmediata.					
	7	Consulta del estado del pedido					
	17	Los clientes o consumidores se mantienen informados por su representante de ventas del nivel en que se encuentra su pedido.					
	18	El área de almacén se mantiene en contacto permanente con el área de venta para informar sobre la condición o situación de su pedido.					
	8	Cumplimiento de pedido					
	19	El área de distribución cuenta con el número necesario de trabajadores para atender oportunamente la demanda.					
	20	El área cuenta con operadores disponibles que permite cumplir con los pedidos ante el incremento de la demanda.					
	21	Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan el cumplimiento en la entrega de los pedidos.					
Planificación del servicio y del stock	9	Características de la demanda					
	22	En la planificación el jefe de almacén toma en cuenta la variedad del producto para atender oportunamente la demanda.					
	23	En determinada temporada del año existen productos de mayor rotación por incremento de demanda generando una eficiente planificación en el área, para el cumplimiento de abastecimiento.					
	10	Características del aprovisionamiento					
	24	El jefe de almacén toma en cuenta la variación del lote para el aprovisionamiento para planificar el stock.					
	25	La variación del lote es informado al responsable del área de venta para su recepción del producto en el local del cliente.					
Planificación del aprovisionamiento	11	Envío información previsional de demanda					
	26	El área de ventas informa al almacén de las variaciones de la demanda para tomar acción responder al requerimiento.					
	27	Se cuenta con herramientas como equipos de comunicación que facilitan el envío de información previsional de la demanda, procedente del área de ventas.					
	12	Planificación de las necesidades de entrega					
	28	Se realizan reuniones para planificar las necesidades de entrega de mercadería a los clientes.					
	29	Se elaboran reportes en función a los índices de compras para las clasificaciones los clientes y generar posibles metas de atención.					

	30	Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las necesidades de entrega de mercadería de acuerdo a la demanda.					
	13	Transporte empleado desde proveedor					
	31	La planificación del aprovisionamiento considera el transporte empleado desde el proveedor hasta el cliente para optimizar tiempos.					
	32	El jefe de almacén propone alternativas de solución ante los atrasos de los pedidos por causa de transporte.					
	33	Cuando es el cliente quien dispone del transporte, las operaciones se realizan con mayor agilidad.					
	14	Gestión del stock					
	34	El área de ventas realiza una planificación periódica de sus ventas, coordinando con el área de almacén para la gestión de stocks.					
	35	El abastecimiento del almacén está garantizado, se conoce las necesidades del mercado de consumo generando los stocks ideales.					

Base de datos variable: Gestión de almacenes

Encuesta	Pregunta 01	Pregunta 02	Pregunta 03	Pregunta 04	Pregunta 05	Pregunta 06	Pregunta 07	Pregunta 08	Pregunta 09	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35	Pregunta 36	Pregunta 37	Pregunta 38	Pregunta 39	Pregunta 40	Pregunta 41	Pregunta 42	
1	5	2	4	2	3	4	5	1	5	3	4	4	1	2	5	2	1	2	4	3	2	5	1	4	2	4	1	2	5	4	3	1	4	3	2	5	1	2	5	2	1	2	
2	1	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	2	3	3	3	
3	2	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	2	3	1	2	1	3	1	1	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	3	1	1	1	2	2	3	1	
4	3	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
5	1	5	1	4	3	2	4	5	1	5	2	4	4	2	1	5	1	2	3	4	5	1	4	5	5	3	4	2	1	5	4	1	3	4	5	1	4	2	1	5	1	2	
6	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2	
7	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
8	2	3	5	2	3	3	2	3	5	1	5	2	1	2	3	3	2	3	5	5	2	2	3	2	2	5	3	3	2	2	5	2	5	5	2	2	3	2	3	3	2	3	
9	1	2	4	2	4	2	3	4	1	3	2	1	4	4	1	2	4	4	4	3	2	1	1	1	2	4	1	4	1	1	3	4	4	3	2	1	1	4	1	2	4	4	
10	4	2	1	5	3	4	3	1	4	5	2	5	1	4	4	2	5	2	3	3	2	4	5	1	2	3	5	2	4	1	3	5	3	3	2	4	5	4	4	2	5	2	
11	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	
12	4	2	1	2	4	2	4	1	1	4	2	1	1	2	4	4	1	4	3	3	2	1	1	4	2	3	1	4	1	4	3	1	3	3	2	1	1	2	4	4	1	4	
13	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2	
14	1	2	1	2	5	3	3	1	1	3	2	1	5	2	1	2	1	5	3	3	2	1	1	1	2	3	1	5	1	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	5	
15	2	4	3	1	2	4	2	4	2	1	4	2	2	2	3	4	2	3	1	4	1	4	1	2	1	1	1	3	4	2	4	2	1	4	1	4	1	2	3	4	2	3	
16	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
17	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3
18	1	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2	
19	1	2	4	2	1	2	4	1	4	3	2	4	1	2	1	2	4	2	3	3	2	1	1	4	2	3	1	2	1	4	3	4	3	3	2	1	1	2	1	2	4	2	
20	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3
21	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1
22	1	2	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	2	3	1	2	1	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	1	2	
23	3	2	1	4	3	5	3	4	1	4	2	5	4	5	1	2	1	2	3	4	5	5	1	1	5	3	1	2	5	1	4	1	3	4	5	5	1	5	1	2	1	2	
24	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
25	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
26	3	2	1	2	4	2	3	1	4	3	4	1	1	4	1	2	4	2	4	3	4	1	1	1	4	4	1	2	1	1	3	4	4	3	4	1	1	4	1	2	4	2	
27	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	
28	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
29	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	2	1	3	3	1	3	2	1	1	2	
30	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	3	2	

Base de datos variable: Flujo logístico

Encuesta	Pregunta 01	Pregunta 02	Pregunta 03	Pregunta 04	Pregunta 05	Pregunta 06	Pregunta 07	Pregunta 08	Pregunta 09	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20	Pregunta 21	Pregunta 22	Pregunta 23	Pregunta 24	Pregunta 25	Pregunta 26	Pregunta 27	Pregunta 28	Pregunta 29	Pregunta 30	Pregunta 31	Pregunta 32	Pregunta 33	Pregunta 34	Pregunta 35
1	3	5	4	4	1	2	3	5	4	1	4	2	5	1	4	2	1	5	4	1	4	1	5	1	3	2	5	4	2	3	4	1	4	1	2
2	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2
3	3	2	3	3	1	3	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
4	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1
5	3	2	5	4	4	2	3	1	5	4	3	4	5	1	2	4	1	5	3	4	1	4	5	1	3	2	3	5	4	3	3	4	1	4	2
6	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
7	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1
8	3	2	2	5	1	2	3	2	2	5	2	3	2	5	2	2	2	2	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	5	1	5	2	2	2	2
9	3	2	3	1	4	4	3	1	2	1	4	2	4	1	2	2	4	2	3	1	4	1	4	1	3	2	3	2	4	4	3	1	4	1	2
10	4	2	3	1	5	4	4	1	2	1	5	4	1	4	5	2	1	4	3	5	1	4	3	4	5	2	3	2	2	5	3	5	1	4	2
11	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1
12	3	4	3	1	1	2	4	4	2	1	3	2	4	1	4	2	1	2	4	1	1	1	4	1	4	2	3	2	2	3	4	1	1	1	2
13	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
14	5	2	3	1	1	5	3	1	2	1	3	5	1	1	2	5	1	2	3	1	5	1	3	1	3	5	3	2	2	3	3	1	5	1	5
15	2	2	4	2	2	1	1	4	4	2	1	1	2	4	2	4	3	3	2	4	2	2	2	4	2	4	2	1	1	1	2	4	2	2	4
16	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1
17	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	3	2
18	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
19	3	2	3	4	1	2	3	1	4	4	3	2	1	1	4	2	4	2	3	1	4	1	3	1	4	2	4	2	2	3	3	1	4	1	2
20	2	1	2	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	2	3	1
21	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
22	3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	3	1	3	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2
23	4	5	3	1	4	2	5	1	2	4	4	2	5	1	2	4	5	4	3	1	1	5	3	1	3	4	5	2	2	3	3	1	1	5	4
24	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2
25	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1
26	3	4	3	1	1	4	3	1	2	1	4	4	1	1	2	2	4	2	4	1	1	1	4	1	3	2	4	2	4	3	4	1	1	1	2
27	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1
28	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2
29	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
30	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr/Mg. [signature]
- 1.2 Cargo e institución donde labora: Docente UCV
- 1.3 Especialidad del validador: Administración
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la investigación: Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016
- 1.6 Autor del instrumento: Hector Alejandro Sessarego Peña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					/
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					/
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						85%

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de almacenes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El jefe de almacén proporciona un registro crono gramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén.	/		
Los colaboradores colocan un check list oportunamente como conformidad de lo que ingresa.	/		
Se realizan reuniones semanales en el Área para poder comunicar oportunamente sobre la mercadería a ingresar.	/		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas.	/		
En el área las actividades operativas son disciplinadas y equitativas.	/		
Si un colaborador incurre en error es porque ejecuto actividades que no estaban planificadas.	/		
Solo los colaboradores con experiencia y competencias son designados para colocar el código de barra.	/		
Posterior a la colocación del código de barra, existe un comité de expertos que evalúan su funcionalidad.	/		
En el área, tenemos trabajadores suficientes para las actividades que se ejecutan.	/		
Ante el incremento de la demanda, existe disponibilidad de operadores.	/		
Las tareas se duplican ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios.	/		
Ante los picos de venta los espacios del almacén resultan suficientes.	/		
Se distribuye eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	/		
Los colaboradores conocen el mapeo del almacén pues participan en su elaboración.	/		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan la distribución interna de la mercadería.	/		
Se actualiza el programa donde se reflejan los estados posibles de almacenamiento oportunamente	/		
Es difícil actualizar el estado del almacén pues la tecnología es precaria.	/		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la actualización de los estados posibles de almacenamiento.	/		
Se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	/		
Ante el incremento de la entrada de mercadería el almacenamiento es idóneo pues se pueden colocar los productos según la alta rotación.	/		

El conteo de inventario es confiable, se cuenta con colaboradores competitivos y con valores morales.	/		
El jefe de almacén proporciona un registro histórico de los conteos de inventario realizados anteriormente.	/		
Los estados dolosos y fraudulentos son una ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de de inventario.	/		
La preparación de pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores.	/		
La preparación de los pedidos genera designación de personal al que la empresa capacita y monitorea.	/		
Si en la preparación de pedidos se deteriora la mercadería, los colaboradores se ven afectados en sus incentivos.	/		
El jefe de almacén proporciona un registro con la priorización de la preparación de los pedidos.	/		
Lo clientes potenciales son atendidos prioritariamente sus pedidos, se preparan sin postergación.	/		
La agrupación de los pedidos es realizada solo por colaboradores con experiencia.	/		
El ambiente destinado a los almacenes es ideal y garantiza la agrupación de pedidos.	/		
Los clientes potenciales por política institucional son atendidos con efectividad.	/		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes.	/		
Ante los picos de venta, los colaboradores cumplen con la preparación de los pedidos urgentes.	/		
En el área, se cuenta con trabajadores experimentados para que realicen la carga de la unidad de despacho.	/		
Se prioriza el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga.	/		
La empresa cuenta con un plan de contingencia ante las limitaciones en la impresión de guía de remisión.	/		
La impresión de las guías de remisión pasan por el visto bueno del jefe de almacén.	/		
Las guías de remisión son derivadas automáticamente al área competente.	/		
Los colaboradores conocen el sistema de control de pesos pues participan en su elaboración.	/		
Se cuenta con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas.	/		
Durante el despacho se detectan errores que involucran el accionar de las jefaturas.	/		
Cuando se incrementa la demanda, el despacho se acelera y se descuida la calidad de las entregas.	/		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Segunda variable: Flujo logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El área de almacén establece coordinaciones oportunas con el área de ventas, para garantizar el abastecimiento o requerimiento.	/		
Se realizan reuniones semanales en el Área para prevenir la demanda y cumplir con los pedidos.	/		
Se cuenta con la capacidad suficiente de colaboradores para contrarrestar el incremento de la demanda.	/		
Se prioriza la atención de los pedidos en orden de importancia para satisfacer al cliente.	/		
El colaborador está involucrado con el compromiso de gestionar los pedidos oportunamente.	/		
En el Área, se realiza la pre validación a los pedidos para ser recepcionados.	/		
El pedido se debe contar con el visto bueno del jefe de almacén y pasar la pre validación.	/		
El colaborador cuenta con el entrenamiento necesario para realizar la pre validación en la recepción de los pedidos.	/		
La validación de los pedidos cuenta con el visto bueno del jefe de almacén.	/		
Se cuenta con un cronograma de validación a futuro de acuerdo al histórico de la demanda.	/		
El registro en el sistema de las ordenes de pedido cuenta con el visto bueno del jefe del área.	/		
Se planifica la recepción de los volúmenes de pedido a fin de reducir cuello de botella.	/		
Se cuenta en el Área con herramientas, tecnología que faculta la sistematización de pedidos por volumen y orden de entrega.	/		
Al finalizar la semana se cumple con el tiempo de entrega de los pedidos requeridos.	/		
Los pedidos de gran volumen son atendidos por prioridad postergando al que le corresponde a clientes de menor escala.	/		
El jefe de almacén comunica oportunamente a las áreas competentes del incumplimiento en la entrega de un pedido para su reprogramación inmediata.	/		
Los clientes o consumidores se mantienen informados por su representante de ventas del nivel en que se encuentra su pedido.	/		
El área de almacén se mantiene en contacto permanente con el área de venta para informar sobre la condición o situación de su pedido.	/		
El área de distribución cuenta con el número necesario de trabajadores para atender oportunamente la demanda.	/		

El área cuenta con operadores disponibles que permite cumplir con los pedidos ante el incremento de la demanda.	/		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan el cumplimiento en la entrega de los pedidos.	/		
En la planificación el jefe de almacén toma en cuenta la variedad del producto para atender oportunamente la demanda.	/		
En determinada temporada del año existen productos de mayor rotación por incremento de demanda generando una eficiente planificación en el área, para el cumplimiento de abastecimiento.	/		
El jefe de almacén toma en cuenta la variación del lote para el aprovisionamiento para planificar el stock.	/		
La variación del lote es informado al responsable del área de venta para su recepción del producto en el local del cliente.	/		
El área de ventas informa al almacén de las variaciones de la demanda para tomar acción responder al requerimiento.	/		
Se cuenta con herramientas como equipos de comunicación que facilitan el envío de información provisional de la demanda, procedente del área de ventas.	/		
Se realizan reuniones para planificar las necesidades de entrega de mercadería a los clientes.	/		
Se elaboran reportes en función a los índices de compras para la clasificación los clientes y generar posibles metas de atención.	/		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las necesidades de entrega de mercadería de acuerdo a la demanda.	/		
La planificación del aprovisionamiento considera el transporte empleado desde el proveedor hasta el cliente para optimizar tiempos.	/		
El jefe de almacén propone alternativas de solución ante los atrasos de los pedidos por causa de transporte.	/		
Cuando es el cliente quien dispone del transporte, las operaciones se realizan con mayor agilidad.	/		
El área de ventas realiza una planificación periódica de sus ventas, coordinando con el área de almacén para la gestión de stocks.	/		
El abastecimiento del almacén está garantizado, se conoce las necesidades del mercado de consumo generando el stock ideal.	/		



III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
(☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
(☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima 26.04.17

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08074405 Teléfono N° 998974763

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr/Mg. Gonzales Hencada Tzen
 1.2 Cargo e institución donde labora: SVB
 1.3 Especialidad del validador: Metodólogo
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
 1.5 Título de la investigación: Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016
 1.6 Autor del instrumento: Hector Alejandro Sessarego Peña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				/	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				/	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de almacenes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El jefe de almacén proporciona un registro crono gramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén.	✓		
Los colaboradores colocan un check list oportunamente como conformidad de lo que ingresa.	✓		
Se realizan reuniones semanales en el Área para poder comunicar oportunamente sobre la mercadería a ingresar.	✓		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas.	✓		
En el área las actividades operativas son disciplinadas y equitativas.	✓		
Si un colaborador incurre en error es porque ejecuto actividades que no estaban planificadas.	✓		
Solo los colaboradores con experiencia y competencias son designados para colocar el código de barra.	✓		
Posterior a la colocación del código de barra, existe un comité de expertos que evalúan su funcionalidad.	✓		
En el área, tenemos trabajadores suficientes para las actividades que se ejecutan.	✓		
Ante el incremento de la demanda, existe disponibilidad de operadores.	✓		
Las tareas se duplican ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios.	✓		
Ante los picos de venta los espacios del almacén resultan suficientes.	✓		
Se distribuye eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	✓		
Los colaboradores conocen el mapeo del almacén pues participan en su elaboración.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan la distribución interna de la mercadería.	✓		
Se actualiza el programa donde se reflejan los estados posibles de almacenamiento oportunamente	✓		
Es difícil actualizar el estado del almacén pues la tecnología es precaria.	✓		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la actualización de los estados posibles de almacenamiento.	✓		
Se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	✓		
Ante el incremento de la entrada de mercadería el almacenamiento es idóneo pues se pueden colocar los productos según la alta rotación.	✓		

El conteo de inventario es confiable, se cuenta con colaboradores competitivos y con valores morales.	/		
El jefe de almacén proporciona un registro histórico de los conteos de inventario realizados anteriormente.	/		
Los estados dolosos y fraudulentos son una ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de inventario.	/		
La preparación de pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores.	/		
La preparación de los pedidos genera designación de personal al que la empresa capacita y monitorea.	/		
Si en la preparación de pedidos se deteriora la mercadería, los colaboradores se ven afectados en sus incentivos.	/		
El jefe de almacén proporciona un registro con la priorización de la preparación de los pedidos.	/		
Los clientes potenciales son atendidos prioritariamente sus pedidos, se preparan sin postergación.	/		
La agrupación de los pedidos es realizada solo por colaboradores con experiencia.	/		
El ambiente destinado a los almacenes es ideal y garantiza la agrupación de pedidos.	/		
Los clientes potenciales por política institucional son atendidos con efectividad.	/		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes.	/		
Ante los picos de venta, los colaboradores cumplen con la preparación de los pedidos urgentes.	/		
En el área, se cuenta con trabajadores experimentados para que realicen la carga de la unidad de despacho.	/		
Se prioriza el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga.	/		
La empresa cuenta con un plan de contingencia ante las limitaciones en la impresión de guía de remisión.	/		
La impresión de las guías de remisión pasan por el visto bueno del jefe de almacén.	/		
Las guías de remisión son derivadas automáticamente al área competente.	/		
Los colaboradores conocen el sistema de control de pesos pues participan en su elaboración.	/		
Se cuenta con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas.	/		
Durante el despacho se detectan errores que involucran el accionar de las jefaturas.	/		
Cuando se incrementa la demanda, el despacho se acelera y se descuida la calidad de las entregas.	/		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Segunda variable: Flujo logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El área de almacén establece coordinaciones oportunas con el área de ventas, para garantizar el abastecimiento o requerimiento.	✓		
Se realizan reuniones semanales en el Área para prevenir la demanda y cumplir con los pedidos.	✓		
Se cuenta con la capacidad suficiente de colaboradores para contrarrestar el incremento de la demanda.	✓		
Se prioriza la atención de los pedidos en orden de importancia para satisfacer al cliente.	✓		
El colaborador está involucrado con el compromiso de gestionar los pedidos oportunamente.	✓		
En el Área, se realiza la pre validación a los pedidos para ser recepcionados.	✓		
El pedido se debe contar con el visto bueno del jefe de almacén y pasar la pre validación.	✓		
El colaborador cuenta con el entrenamiento necesario para realizar la pre validación en la recepción de los pedidos.	✓		
La validación de los pedidos cuenta con el visto bueno del jefe de almacén.	✓		
Se cuenta con un cronograma de validación a futuro de acuerdo al histórico de la demanda.	✓		
El registro en el sistema de las ordenes de pedido cuenta con el visto bueno del jefe del área.	✓		
Se planifica la recepción de los volúmenes de pedido a fin de reducir cuello de botella.	✓		
Se cuenta en el Área con herramientas, tecnología que faculta la sistematización de pedidos por volumen y orden de entrega.	✓		
Al finalizar la semana se cumple con el tiempo de entrega de los pedidos requeridos.	✓		
Los pedidos de gran volumen son atendidos por prioridad postergando al que le corresponde a clientes de menor escala.	✓		
El jefe de almacén comunica oportunamente a las áreas competentes del incumplimiento en la entrega de un pedido para su reprogramación inmediata.	✓		
Los clientes o consumidores se mantienen informados por su representante de ventas del nivel en que se encuentra su pedido.	✓		
El área de almacén se mantiene en contacto permanente con el área de venta para informar sobre la condición o situación de su pedido.	✓		
El área de distribución cuenta con el número necesario de trabajadores para atender oportunamente la demanda.	✓		

El área cuenta con operadores disponibles que permite cumplir con los pedidos ante el incremento de la demanda.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan el cumplimiento en la entrega de los pedidos.	✓		
En la planificación el jefe de almacén toma en cuenta la variedad del producto para atender oportunamente la demanda.	✓		
En determinada temporada del año existen productos de mayor rotación por incremento de demanda generando una eficiente planificación en el área, para el cumplimiento de abastecimiento.	✓		
El jefe de almacén toma en cuenta la variación del lote para el aprovisionamiento para planificar el stock.	✓		
La variación del lote es informado al responsable del área de venta para su recepción del producto en el local del cliente.	✓		
El área de ventas informa al almacén de las variaciones de la demanda para tomar acción responder al requerimiento.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos de comunicación que facilitan el envío de información provisional de la demanda, procedente del área de ventas.	✓		
Se realizan reuniones para planificar las necesidades de entrega de mercadería a los clientes.	✓		
Se elaboran reportes en función a los índices de compras para la clasificación los clientes y generar posibles metas de atención.	✓		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las necesidades de entrega de mercadería de acuerdo a la demanda.	✓		
La planificación del aprovisionamiento considera el transporte empleado desde el proveedor hasta el cliente para optimizar tiempos.	✓		
El jefe de almacén propone alternativas de solución ante los atrasos de los pedidos por causa de transporte.	✓		
Cuando es el cliente quien dispone del transporte, las operaciones se realizan con mayor agilidad.	✓		
El área de ventas realiza una planificación periódica de sus ventas, coordinando con el área de almacén para la gestión de stocks.	✓		
El abastecimiento del almacén está garantizado, se conoce las necesidades del mercado de consumo generando el stock ideal.	✓		



I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° _____ Teléfono N° _____

25728455

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y nombres del validador: Dr/Mg. NARCISO FERNANDEZ SAUCEADO
- 1.2 Cargo e institución donde labora: DOCENTE
- 1.3 Especialidad del validador: ESTADÍSTICA
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: _____
- 1.5 Título de la investigación: Gestión de almacenes y optimización del flujo logístico de productos terminados de la empresa Distribuidora Cunza S.A. – Lima, 2016
- 1.6 Autor del instrumento: Hector Alejandro Sessarego Peña

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

1 CRITERIOS	2 INDICADORES	Deficiente 00 – 20%	Regular 21 – 40%	Buena 41 – 60%	Muy Buena 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					b
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					b
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.					b
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos.					b
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					b
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					b
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					b
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						b

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Primera variable: Gestión de almacenes

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El jefe de almacén proporciona un registro crono gramado o programado al respecto de la mercadería que ingresa al almacén.	✓		
Los colaboradores colocan un check list oportunamente como conformidad de lo que ingresa.	✓		
Se realizan reuniones semanales en el Área para poder comunicar oportunamente sobre la mercadería a ingresar.	✓		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las tareas.	✓		
En el área las actividades operativas son disciplinadas y equitativas.	✓		
Si un colaborador incurre en error es porque ejecuto actividades que no estaban planificadas.	✓		
Solo los colaboradores con experiencia y competencias son designados para colocar el código de barra.	✓		
Posterior a la colocación del código de barra, existe un comité de expertos que evalúan su funcionalidad.	✓		
En el área, tenemos trabajadores suficientes para las actividades que se ejecutan.	✓		
Ante el incremento de la demanda, existe disponibilidad de operadores.	✓		
Las tareas se duplican ante el incremento de la demanda por la limitación de operarios.	✓		
Ante los picos de venta los espacios del almacén resultan suficientes.	✓		
Se distribuye eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	✓		
Los colaboradores conocen el mapeo del almacén pues participan en su elaboración.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan la distribución interna de la mercadería.	✓		
Se actualiza el programa donde se reflejan los estados posibles de almacenamiento oportunamente	✓		
Es difícil actualizar el estado del almacén pues la tecnología es precaria.	✓		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la actualización de los estados posibles de almacenamiento.	✓		
Se asignan eficientemente las zonas del almacén en función a las prioridades de ventas.	✓		
Ante el incremento de la entrada de mercadería el almacenamiento es idóneo pues se pueden colocar los productos según la alta rotación.	✓		

El conteo de inventario es confiable, se cuenta con colaboradores competitivos y con valores morales.	✓		
El jefe de almacén proporciona un registro histórico de los conteos de inventario realizados anteriormente.	✓		
Los estados dolosos y fraudulentos son una ausencia en el área por ello la confianza en el conteo de de inventario.	✓		
La preparación de pedidos genera merma por la manipulación deficiente de los colaboradores.	✓		
La preparación de los pedidos genera designación de personal al que la empresa capacita y monitorea.	✓		
Si en la preparación de pedidos se deteriora la mercadería, los colaboradores se ven afectados en sus incentivos.	✓		
El jefe de almacén proporciona un registro con la priorización de la preparación de los pedidos.	✓		
Los clientes potenciales son atendidos prioritariamente sus pedidos, se preparan sin postergación.	✓		
La agrupación de los pedidos es realizada solo por colaboradores con experiencia.	✓		
El ambiente destinado a los almacenes es ideal y garantiza la agrupación de pedidos.	✓		
Los clientes potenciales por política institucional son atendidos con efectividad.	✓		
En el área, se cuenta con trabajadores calificados para que realicen la preparación de los pedidos urgentes.	✓		
Ante los picos de venta, los colaboradores cumplen con la preparación de los pedidos urgentes.	✓		
En el área, se cuenta con trabajadores experimentados para que realicen la carga de la unidad de despacho.	✓		
Se prioriza el pesado de las unidades antes y después de despachar la carga.	✓		
La empresa cuenta con un plan de contingencia ante las limitaciones en la impresión de guía de remisión.	✓		
La impresión de las guías de remisión pasan por el visto bueno del jefe de almacén.	✓		
Las guías de remisión son derivadas automáticamente al área competente.	✓		
Los colaboradores conocen el sistema de control de pesos pues participan en su elaboración.	✓		
Se cuenta con un registro que permite controlar los pesos de las mercaderías despachadas.	✓		
Durante el despacho se detectan errores que involucran el accionar de las jefaturas.	✓		
Cuando se incrementa la demanda, el despacho se acelera y se descuida la calidad de las entregas.	✓		

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento

Segunda variable: Flujo logístico

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
El área de almacén establece coordinaciones oportunas con el área de ventas, para garantizar el abastecimiento o requerimiento.	✓		
Se realizan reuniones semanales en el Área para prevenir la demanda y cumplir con los pedidos.	✓		
Se cuenta con la capacidad suficiente de colaboradores para contrarrestar el incremento de la demanda.	✓		
Se prioriza la atención de los pedidos en orden de importancia para satisfacer al cliente.	✓		
El colaborador está involucrado con el compromiso de gestionar los pedidos oportunamente.	✓		
En el Área, se realiza la pre validación a los pedidos para ser recepcionados.	✓		
El pedido se debe contar con el visto bueno del jefe de almacén y pasar la pre validación.	✓		
El colaborador cuenta con el entrenamiento necesario para realizar la pre validación en la recepción de los pedidos.	✓		
La validación de los pedidos cuenta con el visto bueno del jefe de almacén.	✓		
Se cuenta con un cronograma de validación a futuro de acuerdo al histórico de la demanda.	✓		
El registro en el sistema de las ordenes de pedido cuenta con el visto bueno del jefe del área.	✓		
Se planifica la recepción de los volúmenes de pedido a fin de reducir cuello de botella.	✓		
Se cuenta en el Área con herramientas, tecnología que faculta la sistematización de pedidos por volumen y orden de entrega.	✓		
Al finalizar la semana se cumple con el tiempo de entrega de los pedidos requeridos.	✓		
Los pedidos de gran volumen son atendidos por prioridad postergando al que le corresponde a clientes de menor escala.	✓		
El jefe de almacén comunica oportunamente a las áreas competentes del incumplimiento en la entrega de un pedido para su reprogramación inmediata.	✓		
Los clientes o consumidores se mantienen informados por su representante de ventas del nivel en que se encuentra su pedido.	✓		
El área de almacén se mantiene en contacto permanente con el área de venta para informar sobre la condición o situación de su pedido.	✓		
El área de distribución cuenta con el número necesario de trabajadores para atender oportunamente la demanda.	✓		

El área cuenta con operadores disponibles que permite cumplir con los pedidos ante el incremento de la demanda.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos eléctrico que facilitan el cumplimiento en la entrega de los pedidos.	✓		
En la planificación el jefe de almacén toma en cuenta la variedad del producto para atender oportunamente la demanda.	✓		
En determinada temporada del año existen productos de mayor rotación por incremento de demanda generando una eficiente planificación en el área, para el cumplimiento de abastecimiento.	✓		
El jefe de almacén toma en cuenta la variación del lote para el aprovisionamiento para planificar el stock.	✓		
La variación del lote es informado al responsable del área de venta para su recepción del producto en el local del cliente.	✓		
El área de ventas informa al almacén de las variaciones de la demanda para tomar acción responder al requerimiento.	✓		
Se cuenta con herramientas como equipos de comunicación que facilitan el envío de información previsional de la demanda, procedente del área de ventas.	✓		
Se realizan reuniones para planificar las necesidades de entrega de mercadería a los clientes.	✓		
Se elaboran reportes en función a los índices de compras para la clasificación los clientes y generar posibles metas de atención.	✓		
Se cuenta con un manual de funciones que permite planificar las necesidades de entrega de mercadería de acuerdo a la demanda.	✓		
La planificación del aprovisionamiento considera el transporte empleado desde el proveedor hasta el cliente para optimizar tiempos.	✓		
El jefe de almacén propone alternativas de solución ante los atrasos de los pedidos por causa de transporte.	✓		
Cuando es el cliente quien dispone del transporte, las operaciones se realizan con mayor agilidad.	✓		
El área de ventas realiza una planificación periódica de sus ventas, coordinando con el área de almacén para la gestión de stocks.	✓		
El abastecimiento del almacén está garantizado, se conoce las necesidades del mercado de consumo generando el stock ideal.	✓		



- I. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 8.5 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD.
- (☒) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 - (☐) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:


Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09044632 Teléfono N° 997645780